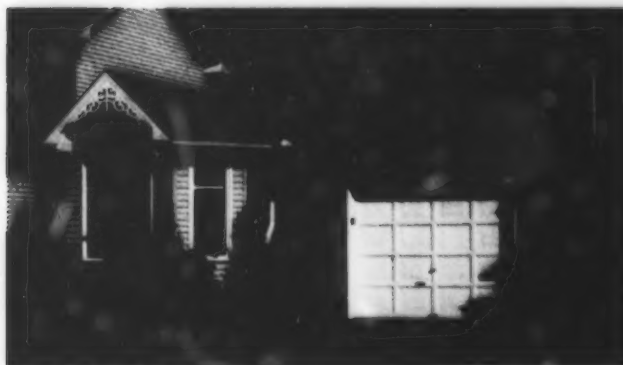


L

E LOGEMENT DES AÎNÉS AU CANADA

Le Guide du marché des plus
de 55 ans



AU COEUR DE L'HABITATION
Canada

La SCHL, principale source canadienne de renseignements en matière d'habitation

La Société canadienne d'hypothèques et de logement s'est engagée à offrir aux Canadiens qualité, abordabilité et choix en matière d'habitation. Depuis plus de 50 ans, la SCHL invente de nouveaux moyens d'aider les Canadiens à financer l'achat de leur habitation, favorise l'innovation dans la conception et la technologie du bâtiment résidentiel, en plus d'établir des programmes de logement social destinés à secourir les plus démunis. La SCHL a également joué un rôle important dans la création du secteur canadien de l'habitation. L'organisme est récemment devenu le partenaire du secteur sur le plan des exportations, en soutenant et en favorisant les exportations relatives à l'habitation sur les marchés étrangers.

La SCHL se veut l'organisme canadien diffusant le plus d'information sur l'habitation, en version tant imprimée qu'électronique. Aujourd'hui, la SCHL offre le choix le plus complet de publications, de vidéocassettes, de logiciels, de données et d'analyse. Le secteur canadien de l'habitation se tourne vers la SCHL pour obtenir des renseignements fiables et objectifs sur les techniques de construction, la conception d'habitations, les compétences en affaires, les nouvelles technologies et les tendances du marché.

Les Canadiens ont désormais appris à faire appel à la SCHL pour obtenir des conseils et des renseignements sur l'achat d'une maison, la rénovation résidentielle, les principes de la maison saine, la conception et l'adaptation de mesures de sécurité à la maison. La SCHL facilite l'accès à ses sources d'information grâce à son numéro 1 800, à son site Web, à ses bureaux et points de vente répartis dans tout le pays.

Renseignements de la SCHL :
Tél. : 1 800 668-2642
Télec. : 613 748-4069
Site Web : www.cmhc-schl.gc.ca

La Société canadienne d'hypothèques et de logement souscrit à la politique du gouvernement fédéral sur l'accès des personnes handicapées à l'information. Si vous désirez obtenir la présente publication sur des médias substituts, composez le 1 800 668-2642.

Le logement des aînés au Canada

Le Guide du marché des plus de 55 ans

L'une des façons dont la SCHL contribue à l'amélioration des conditions de logement et d'existence des Canadiens consiste à communiquer les résultats de ses recherches. Contactez la SCHL pour obtenir la liste des produits d'information disponibles sur divers sujets sociaux, économiques, environnementaux et techniques reliés au logement.

Pour obtenir de plus amples renseignements appelez-nous au 1 800 668-2642 ou visitez notre site Web : www.cmhc-schl.gc.ca

This publication is also available in English under the title: Housing for Older Canadians: The definitive guide to the over-55 market, NHA 2184

Les renseignements contenus dans cette publication représentent les résultats de la recherche dans le domaine du logement qui sont actuellement à la disposition de la SCHL et ont été examinés par un vaste éventail d'experts de l'industrie de l'habitation. La Société n'assume toutefois aucune responsabilité pour tout dommage, tort ou frais qui pourrait résulter de l'utilisation de la présente publication.

Données de catalogage avant publication (Canada)

Vedette principale au titre :

Le logement des aînés au Canada : le guide du marché des plus de 55 ans

Publ. aussi en anglais sous le titre: Housing for older Canadians.

Comprend des références bibliographiques.

ISBN 0-660-96108-3

No de cat. NH15-295/1999F

1. Personnes âgées — Logement — Aspect économique — Canada.
2. Logement — Canada — Commercialisation.
1. Société canadienne d'hypothèques et de logement.

HD7287.92C3H6714 1999 363.5' 946' 0971 C99-980057-4

© 1999 Société canadienne d'hypothèques et de logement. Tous droits réservés. Aucune partie de ce guide ne peut être reproduite, emmagasinée dans un système de récupération des données ou transmise sous toute forme ou par tout moyen mécanique ou électronique, par photocopie, enregistrement ou autrement sans l'autorisation écrite préalable de la Société canadienne d'hypothèques et de logement. Sans limiter l'application générale de ce qui précède, aucune partie de ce guide ne peut être traduite du français dans une autre langue sans l'autorisation écrite préalable de la Société canadienne d'hypothèques et de logement.

Imprimé au Canada

Réalisation : SCHL

Cet ouvrage est dédié à la mémoire de John Bassel, ancien président national de l'Association canadienne des constructeurs d'habitations, qui a contribué à la promotion des pratiques et politiques de construction résidentielle au Canada, au cours d'une longue et brillante carrière de constructeur d'habitations. La SCHL est fière de reconnaître l'importante contribution de John à ce guide, au nom de tous ses amis et collègues de l'industrie et du gouvernement.

Avant-propos	vii
---------------------------	-----

Chapitre 1 : Aperçu général

Principales considérations	2
La visualisation du marché	2
La compréhension du marché	2
Le ciblage du marché	4
Vue d'ensemble du processus : les étapes à suivre	5
Les principales étapes du processus	5
Les principales activités	6
Autres ressources	9

PARTIE 1 : LE MARCHÉ

Comment le comprendre, le convaincre et communiquer avec lui

Chapitre 2 : Les canadiens âgés : Qui sont-ils et qu'attendent-ils?

Caractéristiques générales de ce marché; ses besoins et ses préférences en matière de logement et de services de soutien; idées pour les promoteurs.

Qui sont-ils?	16
Ce qu'ils ne sont pas	16
Statistiques et tendances	17
Répartition démographique	18
Les conditions de logement selon le type de ménage	18
Emploi, revenu et retraite	20
Autres caractéristiques démographiques	23
Préférences et options relatives au logement	28
Raisons de ne pas déménager	28
Raisons de déménager	28
Localités rurales et isolées	30
Conception des logements	31
Conception axée sur le mode de vie	31
Conception axée sur le vieillissement	31
Quelques principes à considérer	32
L'importance des services	35
Genres d'aide	35
Organisation des services	37
Autres questions	37
L'intégration plutôt que la ségrégation des divers groupes d'âge	37
Le maintien à domicile	38
La consultation des aînés	40
L'information des clients potentiels	41
Comment attirer les propriétaires de maison	41
Les options qui permettent aux propriétaires de continuer d'occuper leur maison	41

Chapitre 3 : Évaluation du marché

Comment recueillir, tester et analyser les données pour vous aider à déterminer la faisabilité d'un projet.

La collecte de données sur le marché	50
Le marché cible	50
Le site	55
La concurrence	59

Analyse de faisabilité commerciale	61
Étude qualitative	61
Étude quantitative	64
Analyse des données	66
Analyse de faisabilité financière	66
Coûts	66
Revenus	67
Trésorerie et seuil de rentabilité	67
Analyse des risques	67
Taux de saturation et de pénétration du marché	68
Taux d'absorption	70
Facteurs influant sur le taux de pénétration et d'absorption	71
Chapitre 4 : Commercialisation	
Mesures à prendre pour commercialiser, faire connaître et «vendre» votre entreprise et votre produit.	
La stratégie de commercialisation	78
Définition du marché	78
Positionnement du produit sur le marché	78
Définition du produit	79
Le plan de commercialisation	81
Outils et techniques	82
Le choix du moment	86
Budget	86
Ventes et location	87
Considérations particulières	89
Commercialisation des logements sans but lucratif	89
Location des ensembles résidentiels offrant des services de soutien	90
Génération de clients potentiels	90
Le marché des aînés	91
Commercialisation permanente	94
PARTIE 2 : LE PROJET	
Sa planification, son financement et sa réalisation	
Chapitre 5 : Planification et réalisation¹	
Comment organiser votre projet de construction résidentiel pour les aînés, de l'idée jusqu'à la livraison.	
Démarrage du projet	98
Le promoteur	98
Le choix du bon mode de réalisation	99
Conception-soumission-construction	99
Gestion de construction	100
Conception-construction	101
Constitution de l'équipe	101
Conseils utiles pour la sélection des membres de l'équipe	102
Appel de propositions	104
Critères de sélection	104
Comment tester et raffiner votre concept	105
L'idée	105
Budget pro forma	106
Analyse de faisabilité commerciale	106

Analyse de faisabilité financière	107
Approbation des services d'urbanisme	107
Plan de commercialisation	107
Préparation du financement	107
Les questions financières à l'étape de l'idée.	108
Les questions financières au démarrage du projet	108
Les questions financières pendant la réalisation et la construction	109
Obtention des permis municipaux	110
Règlements d'urbanisme — plans d'aménagement du territoire	110
Le processus d'aménagement du territoire	111
Comment obtenir l'appui de la collectivité.	114
Appels d'offres et construction	115
La répartition des responsabilités lors de l'appel d'offres et de la construction	115
Gestion de l'équipe chargée du projet.	115
Les contrats de construction	118
Les formulaires de contrat normalisés	118
L'achèvement des travaux	119
L'inspection	119
Le choix des garanties.	120
La fermeture des livres	121
Chapitre 6 : Conception du produit	
Une architecture qui reflète les préférences, les besoins et les particularités des ménages de Canadiens âgés.	
Les caractéristiques d'une bonne conception	126
L'adaptabilité des logements.	126
Maisons saines	127
Bâti-Flex.	127
La conception de logements pour les aînés.	128
Mobilité et commodité.	130
Vue, perception et éclairage	132
Insonorisation.	134
Sécurité.	134
Entrée de l'immeuble	134
Espace extérieur	135
Espace intérieur : aires semi-publiques	136
Espace privé	140
La création de communautés pour les aînés	145
Les problèmes et les solutions	145
Quelques suggestions précises.	146
Considérations particulières	147
Technologie	148
Les choix de logement offerts aux aînés	149
Logement traditionnel	149
Appartements accessoires	149
Logements bifamiliaux	151
Pavillons-jardins	151
Logements de type Abbeyfield	152
Logements partagés	152
Habitations communautaires	152
Parcs de maisons mobiles pour retraités	153

Les logements sans but lucratif	153
Ensembles résidentiels récréatifs	154
Appartements pour personnes âgées	154
Complexes résidentiels pour adultes	154
Résidence assistée	154
Logements-foyers	154
Coopératives d'habitation pour personnes âgées	154
Maisons de retraite	154
Villages de retraite	155
Logements protégés	155
Villages-retraite offrant des soins de longue durée	155
Chapitre 7 : Services et commodités	
Les services à offrir pour vous démarquer de la concurrence.	
Types de services et de commodités	162
Contacts sociaux, activités récréatives et mode de vie	164
Comment offrir les services et les installations	169
L'évaluation des méthodes	169
Le choix de la méthode qui convient	173
La livraison des services	175
Chapitre 8 : Modes d'occupation	
Le Canada fait preuve d'imagination pour les modes d'occupation offerts au marché des aînés.	
Modes d'occupation traditionnels	182
Propriété absolue	182
Location	183
Copropriété	184
Coopératives	185
Nouveaux modes d'occupation	188
Tenure à bail	188
Propriété partagée	190
Participation à la mise de fonds	190
Bails viagers	190
Location viagère	192
Villages-retraite de soins de longue durée	193
Mode d'occupation mixte	193
Mode d'occupation mixte et flexible	194
Ensembles résidentiels mixtes	194
Chapitre 9 : Options de financement	
Comment financer votre complexe résidentiel et le mettre à la portée des clients potentiels.	
Types de financement	200
Sources de financement par capitaux propres	200
Capitaux et ressources propres du promoteur	201
Coentreprises ou sociétés en commandite	201
Partenariats	201
Financement par les résidents	202
Prêts hypothécaires inversés	202
Cession-bail	203
Prêts hypothécaires avec participation à la mise de fonds	203
Subventions ou programmes gouvernementaux	203
Autres sources de financement par capitaux propres	203

Sources de financement par emprunt	204
Les facteurs qui influent sur la décision du prêteur	204
Niveau de risque du projet	205
Type et taille du projet	205
Modes d'occupation	205
Qualité du projet	205
Antécédents du promoteur	205
Valeur nette du promoteur	205
Intérêt dans le projet	206
Prévisions de trésorerie	206
Sources de garantie secondaire	210
Assurance-prêt hypothécaire	210
Préparation d'une demande de financement	210
Comment convaincre le prêteur	211
Comment démontrer sa compétence et ses capacités financières	211
Comment satisfaire le prêteur au sujet des garanties	211

Chapitre 10 : Gestion

Comment assurer la réalisation du projet.

Le rôle de la gestion	218
Participation à la réalisation du projet	218
Gestion de l'immeuble	218
Les besoins particuliers des occupants âgés	219
La sélection, la formation et la supervision du personnel	219
L'établissement de liens avec les parties prenantes de l'extérieur	219
Modèles de gestion	220
Gestion directe	220
Gestion contractuelle	220
Partenariat avec des fournisseurs de services	221
Questions particulières à considérer pour le maître des aînés	222
Le mode de vie	222
Compatibilité entre le complexe résidentiel et ses occupants	223
Politique à l'égard des déménagements	223
Orientation des résidents	224
Adaptation à l'évolution des besoins	225
Sécurité	226
Urgences	227
Loisirs et contacts sociaux	228
Services alimentaires	229
Autres questions	231
Stratégies de dotation	231
Sélection et formation du personnel	232
Dotation pour la prestation des services	232
Utilisation des services communautaires	234
Participation des résidents	234
Relations communautaires et bénévolat	235
Gestion de l'actif	235
Budget	236
Baux	236
Nettoyage et entretien	238
Entretien préventif	238
Entretien planifié et rénovations	238

Annexe A — Techniques d'étude de marché	A-1
Annexe B — Programmes de garanties-habitations	B-1
Annexe C — Glossaire des services	C-1
Annexe D — Répertoire des services fédéraux, provinciaux et territoriaux	D-1
Annexe E — Photos	E-1
Annexe F — Glossaire	F-1
Annexe G — Bibliographie	G-1
Annexe H — Remerciements	H-1
Annexe I — Index	I-1

Le logement des aînés au Canada

Vendre des logements à la population âgée d'aujourd'hui, ce n'est pas seulement lui vendre de l'immobilier. C'est aussi lui vendre la tranquillité d'esprit, un certain mode de vie, de la compagnie et un toit. Et pour être attrayant, l'ensemble résidentiel que vous proposez doit montrer que vous comprenez non seulement les besoins de ce marché, mais également ses désirs.

La clientèle des Canadiens de 55 ans et plus est en meilleure santé, plus active, mieux informée, plus prospère et plus exigeante qu'elle ne l'a jamais été.

Cette population de plus en plus nombreuse qui représente une diversité, des exigences et des attentes sans précédent, vous lance un défi plus complexe que vous n'en avez jamais relevé en tant que promoteur ou constructeur d'habitations. Elle vous offre en même temps des possibilités sans précédent, la possibilité d'élargir votre entreprise, d'accroître votre connaissance d'un marché en plein essor et de fournir un important service à une bonne partie de la population canadienne.

Mais pour répondre aux besoins de ce marché, vous devez changer votre façon de concevoir le logement des personnes âgées. Vous devez comprendre les problèmes de cette clientèle et être prêt à trouver des solutions de logement dont vous n'avez jamais entendu parler ou que vous n'avez pas encore envisagées.

Cela veut dire qu'il faut s'inspirer des idées nouvelles existant au Canada et à l'étranger. Cela veut dire qu'il faut s'ouvrir l'esprit aux nouvelles façons de concevoir, de construire et de gérer les logements. Mais surtout, vous devez trouver des solutions pour votre marché cible et établir de bonnes relations avec lui.

Comme le groupe des 55 ans et plus est très diversifié, vous voudrez sans doute cibler des segments précis de cette clientèle. Vos décisions tiendront compte des caractéristiques des ménages, de leur revenu et de leur actif, de leur âge et de leur santé ainsi que de leur mode de vie. Vos projets doivent tenir compte de la grande importance que les aînés accordent à leur indépendance, de leur attirance pour un mode de vie actif, de leur insistance sur les services et de l'évolution de leurs besoins au fur et à mesure qu'ils vieillissent.

Le logement des aînés au Canada vous guidera sur ce marché. Il vous aidera à mieux comprendre les Canadiens âgés, à prendre les meilleures décisions quant au choix de votre clientèle cible, à planifier votre projet immobilier et à fournir le bon produit au bon prix.

Cet ouvrage vous indique les étapes à suivre pour mener à bien vos projets, de l'idée jusqu'à sa réalisation. C'est votre trousse d'outils pour mettre les possibilités en lumière, exploiter les principales tendances et réussir sur un marché très intéressant.

C h a p i t r e u n

APERÇU GÉNÉRAL



- *Les principaux facteurs qui influent sur la construction de logements pour les aînés*
- *Les principales étapes de la planification, de la réalisation, de la commercialisation et de la gestion des logements pour les aînés*



Le logement des aînés au Canada est le guide indispensable des particuliers et des organismes qui désirent concevoir, promouvoir, commercialiser, gérer et parrainer des logements pour la clientèle des 55 ans et plus. Certaines parties de cet ouvrage seront également utiles aux fournisseurs de services et aux organismes qui représentent les personnes âgées et qui désirent aider leurs membres à trouver les solutions de logement qui leur conviennent.

Ce guide est adapté aux Canadiens et s'inspire d'expérience réalisées au Canada et dans d'autres pays comme les États-Unis.

Principales considérations

De nombreux facteurs influent sur la construction de logements à l'intention des aînés, mais les trois dimensions essentielles sont :

- la visualisation du marché
(*Qui sont les aînés?*);
- la compréhension du marché
(*Quels sont ses besoins et ses désirs?*);
- le ciblage du marché
(*Comment le rejoindre?*).

La visualisation du marché

Deux faits revêtent une importance primordiale en ce qui concerne le logement des personnes âgées.

1. Le nombre de Canadiens âgés continuera à croître rapidement.

Cette croissance sera attribuable en grande partie au vieillissement de la génération de l'après-guerre, mais elle résultera également de la croissance démographique et de l'augmentation de l'espérance de vie. Entre 1991 et 2031, la proportion de Canadiens âgés de plus de 55 ans passera de une personne sur cinq à près d'une sur trois et celle des plus de 65 ans, de une sur neuf à une sur quatre. Ces chiffres annoncent une majoration substantielle de la demande de produits et services ciblés vers les segments âgés de la population.

2. La population des plus de 55 ans est extraordinairement diversifiée.

Cette clientèle manifeste tout un éventail de goûts, d'intérêts et de besoins, ce qui crée un marché présentant une grande variété de segments plutôt qu'un marché massif et uniforme.

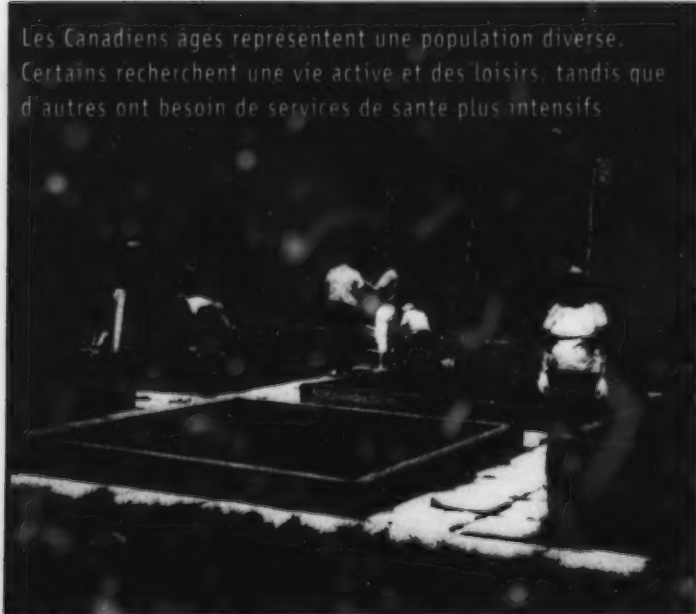
La compréhension du marché

La diversité de la population âgée de 55 ans et plus crée de nombreuses variables qui influent sur la segmentation du marché. Et votre succès dépend de votre compréhension de ces variables :

- la formation des familles ou des ménages;
- le revenu et l'actif;
- l'âge et l'état de santé;
- le mode de vie.

Par exemple, les projets domiciliaires axés sur les divers segments du marché offriront des logements différents en ce qui concerne

Les Canadiens âgés représentent une population diverse. Certains recherchent une vie active et des loisirs, tandis que d'autres ont besoin de services de santé plus intensifs.





le type et la superficie, l'abordabilité, les services de soutien disponibles, les commodités et les installations récréatives. Pour planifier le logement des Canadiens âgés, vous devez donc tenir compte de ce qui suit :

- **L'importance que les personnes âgées attachent à leur indépendance**

Les personnes âgées veulent être maîtresses de leur vie, pour affirmer leur dignité et leur individualité autant que pour contrer les stéréotypes injustes associés au vieillissement. Elles veulent pouvoir prendre les décisions touchant leur vie et elles s'attendent à avoir le choix.

- **Leur attirance pour les activités et un mode de vie actif**

Une meilleure santé, une meilleure forme physique et une retraite prise



plus tôt incitent de plus en plus de Canadiens à considérer l'âge de la retraite comme une période de plaisir, d'activité et d'épanouissement. C'est enfin le moment de se livrer à des sports ou des violons d'Ingres, de poursuivre des études ou une nouvelle carrière.

Les Canadiens âgés sont en meilleure santé et mènent une vie plus active



- **L'importance que les aînés accordent aux services**

Un logement confortable et facilement accessible contribue largement à répondre aux besoins de logement des personnes âgées. Toutefois, un grand nombre d'entre elles ne pourraient pas continuer à mener une vie indépendante chez elles sans services de repas, de santé et de soins personnels ainsi qu'une aide ménagère.

- **Les besoins évoluent avec l'âge**

Un environnement qui peut être adapté aux besoins au fur et à mesure qu'ils évoluent aide à réduire les frais d'aménagement et peut retarder ou éliminer la nécessité de déménager.



Par exemple, les logements et les aires communes conçus pour recevoir des fauteuils roulants ou d'autres aides à la mobilité témoignent de cette adaptabilité.

Même les grands ensembles résidentiels peuvent avoir une atmosphère chaleureuse



Les conditions de logement des personnes âgées varient beaucoup, allant des logements privés traditionnels à diverses formes de logement collectif (tels que les immeubles d'appartements traditionnels ou les ensembles résidentiels où de nombreuses aires communes sont partagées). Les types de logement varient également de la maison individuelle à diverses formes de logement communautaire et même à des villages de retraite en passant par les pavillons-jardins et les appartements accessoires. Les divers modes d'occupation comprennent la propriété absolue et la copropriété, la location privée et sans but lucratif, les coopératives d'habitations, le bail foncier, la tenure à bail, la location viagère et la participation à la mise de fonds, chaque formule offrant des choix différents en ce qui concerne les modalités de financement et l'accès aux services.

Le logement des aînés revêt de nombreuses formes



Le ciblage du marché

Pour répondre aux besoins et aux désirs divers de la clientèle âgée, vous devriez songer à :

- **Cibler un segment précis du marché**

La clientèle âgée est trop diversifiée pour être traitée comme une entité homogène; les fournisseurs de logements devraient choisir un créneau du marché et adapter leurs produits à ce créneau.



- **Analyser et quantifier le marché**

Les études de marché permettent de recueillir des données importantes sur les préférences et les besoins des clientèles ciblées. C'est un instrument utile qui aide les promoteurs à adapter un produit à un segment donné et à évaluer la faisabilité de leurs projets.

- **Offrir des choix**

Même dans un segment précis du marché, les préférences des consommateurs varieront : ils voudront le choix pour ce qui est du type de logement, ils voudront personnaliser leur environnement et choisir leur mode de vie. Par exemple, dans les ensembles résidentiels où des services de repas sont fournis, les logements pourront quand même être équipés d'une petite cuisinette pour la préparation de repas.

- **Effectuer des consultations et des essais de produits**

Au fur et à mesure qu'un projet se réalise, les promoteurs devraient rester en contact avec les consommateurs potentiels, ce qui les aidera à améliorer leurs produits et à se bâtir une base de clients potentiels pour leurs efforts de commercialisation futurs.

- **Maintenir une position concurrentielle dans le marché**

La gamme de choix offerts aux 55 ans et plus va sans doute s'accroître au fur et à mesure que la population vieillira. Pour rester concurrentiel, il faut donc suivre les tendances et offrir les nouveaux produits.

âgées comportent diverses phases (ou étapes) de même que divers types d'activité (ou de travail).

Les principales étapes du processus

La réalisation d'un projet domiciliaire comprend toute une série d'activités complexes et reliées les unes aux autres, mais les étapes ci-après font partie de tout processus.

Conceptualisation du projet

Un projet commence par une idée. Vous devez :

- raffiner et tester l'idée de façon officieuse jusqu'à ce qu'elle prenne une forme précise;
- choisir la façon d'aborder la réalisation du projet;
- obtenir des engagements de la part des sources de financement. (Voir tableau 1)

Planification du projet

Une fois que l'idée a pris corps, vous devez :

- La tester officiellement pour la définir de façon plus précise et plus concrète. Cela consiste à faire une étude de marché et une analyse de la faisabilité financière ainsi qu'à choisir certains emplacements. Une illustration du projet, même schématique, permet de mieux le visualiser. (Voir tableau 2)

Réalisation du projet

C'est l'étape des préparatifs : les plans sont terminés et vous devez préparer la construction. Pour cela, il faut :

- obtenir et viabiliser le terrain;
- obtenir les autorisations requises;
- la commercialisation doit passer des études de marché à la recherche active d'occupants. (Voir tableau 3)

Vue d'ensemble du processus : les étapes à suivre

La planification, l'aménagement, la construction, la commercialisation et la gestion de logements pour les personnes

**IMPORTANT NOTE CONCERNING THE FOLLOWING
PAGES**

**THE PAGES WHICH FOLLOW HAVE BEEN FILMED
TWICE IN ORDER TO OBTAIN THE BEST
REPRODUCTIVE QUALITY**

**USERS SHOULD CONSULT ALL THE PAGES
REPRODUCED ON THE FICHE IN ORDER TO OBTAIN
A COMPLETE READING OF THE TEXT.**

**REMARQUE IMPORTANTE CONCERNANT LES
PAGES QUI SUIVENT**

**LES PAGES SUIVANTES ONT ÉTÉ REPRODUITES EN
DOUBLE AFIN D'AMÉLIORER LA QUALITÉ DE
REPRODUCTION**

**LES UTILISATEURS DOIVENT CONSULTER TOUTES
LES PAGES REPRODUITES SUR LA FICHE AFIN
D'OBTENIR LA LECTURE DU TEXTE INTÉGRAL**



**TABLEAU 1 — PRINCIPALES TÂCHES À ACCOMPLIR
À L'ÉTAPE DE LA CONCEPTUALISATION**

Conceptualisation du projet	Principales tâches
Aperçu du marché	explorer les caractéristiques du marché que vous désirez cibler. Par exemple, tenez compte de l'âge, des préférences en ce qui concerne le mode de vie, du niveau de revenu, des besoins de services ou d'autres considérations telles que l'ethnicité
Planification, conception, réalisation, construction	<p>Si vous n'avez pas encore de site :</p> <ul style="list-style-type: none"> explorer quelques idées générales quant à l'emplacement que vous souhaitez, par exemple, ville, banlieue ou campagne; trouver un terrain et, si possible, prendre une option. <p>Si vous avez déjà un terrain (qui vous appartient ou sur lequel vous avez une option) :</p> <ul style="list-style-type: none"> explorer quelques idées quant au genre d'ensemble résidentiel qui pourrait convenir à votre marché cible, par exemple, logements collectifs, village de retraite offrant un certain mode de vie ou logements protégés; voir quel genre de logements vous pourriez avoir à construire, par exemple des maisons individuelles, des maisons en rangée ou des appartements.
Commodités, installations et services	<ul style="list-style-type: none"> penser au genre de services et de commodités qui pourraient répondre aux besoins et aux préférences de votre marché cible; penser aux façons dont vous pourriez offrir les services et commodités nécessaires aux occupants.
Considérations financières	<ul style="list-style-type: none"> explorer les modes d'occupation possibles; explorer quelques options financières; faire une évaluation approximative des coûts; trouver des sources de financement et tenir des discussions préliminaires avec des institutions financières.

Construction

Cette étape est celle de la construction proprement dite. Vous devez maintenant :

- superviser les travaux de construction;
- préparer l'installation des occupants.
(Voir tableau 4)

Exploitation

C'est la dernière étape de la mise en œuvre et la première étape de la gestion et de l'entretien de l'ensemble résidentiel.
(Voir tableau 5)

Les principales activités

Votre degré de participation dépendra de facteurs tels que le type de logements

et leur superficie, les services offerts et les techniques d'acquisition choisies. Chaque projet comprend les activités énumérées ci-dessous.

Gestion du processus — réalisation du projet :

- déployer les compétences nécessaires sur le plan du leadership, des prises de décisions et des communications pour organiser et coordonner avec succès tous les aspects du projet.

Relations avec le marché :

- analyser le marché du projet;
- cibler un segment donné de la population âgée;



**TABLEAU 2 — PRINCIPALES TÂCHES À ACCOMPLIR À L'ÉTAPE
DE LA PLANIFICATION ET DE LA CONCEPTION**

Planification et conception du projet	Principales tâches
Gestion du processus	<ul style="list-style-type: none"> • établir si vous devez créer une entité juridique pour réaliser votre projet; • déterminer quelle méthode de réalisation vous choisirez; • choisir votre équipe, établir les principales tâches à accomplir et les échéanciers, attribuer les responsabilités de chacun et les liens de communication.
Le marché	<ul style="list-style-type: none"> • déterminer le marché cible avec précision; • déterminer les caractéristiques de votre marché cible et établir ses besoins et préférences en matière de logement et de services; • faire une étude de marché.
Planification, conception, aménagement et construction	<ul style="list-style-type: none"> • déterminer les caractéristiques du produit et préparer quelques options de conception répondant à ces caractéristiques; • évaluer et comparer les options de conception; • tester ces options auprès de votre marché cible et des services d'urbanisme locaux; • identifier et développer les options de conception les meilleures; • les soumettre aux autorités locales et aux organismes intéressés pour qu'ils les examinent et fassent leur commentaires.
Commodités, installations et services	<ul style="list-style-type: none"> • explorer le genre de services et de commodités que vous pourriez offrir sur place: cela pourrait inclure : des installations favorisant un certain mode de vie; des services sociaux et récréatifs et des services de transport; des services de soutien et d'hygiène personnelle ainsi que les services médicaux; • explorer les services communautaires qui pourraient être mis à la disposition des occupants; • explorer le genre de services que les occupants pourraient obtenir directement des organismes de service; • évaluer et comparer les diverses options ou une combinaison d'options pour la fourniture de services et de commodités; • tester les options de services auprès de votre marché cible; • établir un plan pour la fourniture des options de service préférées; • prendre des dispositions préliminaires ou établir des liens ou des partenariats avec les fournisseurs de services et de commodités.
Considérations financières	<ul style="list-style-type: none"> • déterminer quels seront les modes d'occupation et les modalités de financement de l'ensemble résidentiel; • préparer une évaluation des coûts et faites une étude de faisabilité financière du projet; • prenez des dispositions financières préliminaires.
Exploitation de l'ensemble résidentiel achevé	<ul style="list-style-type: none"> • obtenir l'avis ou les conseils d'un expert dans la gestion et l'exploitation d'ensembles résidentiels similaires.

- positionner le projet sur le marché;
- établir un plan de commercialisation;
- communiquer intelligemment avec le marché en utilisant les bonnes stratégies et les bonnes techniques de vente.

Planification physique, conception, préparation et construction :

- obtenir un terrain;
- obtenir les autorisations de la municipalité;
- choisir le mode d'acquisition le plus approprié pour construire le projet;



TABLEAU 1 — PRINCIPALES TÂCHES À ACCOMPLIR
À L'ÉTAPE DE LA CONCEPTUALISATION

Conceptualisation du projet	Principales tâches
Aperçu du marché	explorer les caractéristiques du marché que vous désirez cibler. Par exemple, tenir compte de l'âge, des préférences ou de ce qui concerne le mode de vie, du niveau de revenu, des besoins de services ou d'autres considérations telles que l'accessibilité
Planification, conception, réalisation, construction	<p>Si vous n'avez pas encore de site :</p> <ul style="list-style-type: none"> explorer quelques idées générales quant à l'emplacement que vous souhaitez, par exemple, ville, banlieue ou campagne; trouver un terrain et, si possible, prendre une option. <p>Si vous avez déjà un terrain (qui vous appartient ou sur lequel vous avez une option) :</p> <ul style="list-style-type: none"> explorer quelques idées quant au genre d'ensemble résidentiel qui pourrait convenir à votre marché cible, par exemple, logements collectifs, village de retraite offrant un certain mode de vie ou logements protégés; voir quel genre de logements vous pourriez avoir à construire, par exemple des maisons individuelles, des maisons en rangée ou des appartements.
Commodités, installations et services	<ul style="list-style-type: none"> penser au genre de services et de commodités qui pourraient répondre aux besoins et aux préférences de votre marché cible; penser aux façons dont vous pourriez offrir les services et commodités nécessaires aux occupants.
Considérations financières	<ul style="list-style-type: none"> explorer les modes d'occupation possibles; explorer quelques options financières; faire une évaluation approximative des coûts; trouver des sources de financement et tenir des discussions préliminaires avec des institutions financières.

Construction

Cette étape est celle de la construction proprement dite. Vous devez maintenant :

- superviser les travaux de construction;
- préparer l'installation des occupants.
(Voir tableau 4)

Exploitation

C'est la dernière étape de la mise en œuvre et la première étape de la gestion et de l'entretien de l'ensemble résidentiel.
(Voir tableau 5)

Les principales activités

Votre degré de participation dépendra de facteurs tels que le type de logements

et leur superficie, les services offerts et les techniques d'acquisition choisies. Chaque projet comprend les activités énumérées ci-dessous.

Gestion du processus — réalisation du projet :

- déployer les compétences nécessaires sur le plan du leadership, des prises de décisions et des communications pour organiser et coordonner avec succès tous les aspects du projet.

Relations avec le marché :

- analyser le marché du projet;
- cibler un segment donné de la population âgée;



**TABEAU 2 — PRINCIPALES TÂCHES À ACCOMPLIR À L'ÉTAPE
DE LA PLANIFICATION ET DE LA CONCEPTION**

Planification et conception du projet	Principales tâches
Gestion du processus	<ul style="list-style-type: none"> • établir si vous devez créer une entité juridique pour réaliser votre projet; • déterminer quelle méthode de réalisation vous choisirez; • choisir votre équipe, établir les principales tâches à accomplir et les échéanciers, attribuer les responsabilités de chacun et les liens de communication.
Le marché	<ul style="list-style-type: none"> • déterminer le marché cible avec précision; • déterminer les caractéristiques de votre marché cible et établir ses besoins et préférences en matière de logement et de services; • faire une étude de marché.
Planification, conception, aménagement et construction	<ul style="list-style-type: none"> • déterminer les caractéristiques du produit et préparer quelques options de conception répondant à ces caractéristiques; • évaluer et comparer les options de conception; • tester ces options auprès de votre marché cible et des services d'urbanisme locaux; • identifier et développer les options de conception les meilleures; • les soumettre aux autorités locales et aux organismes intéressés pour qu'ils les examinent et fassent leur commentaires.
Commodités, installations et services	<ul style="list-style-type: none"> • explorer le genre de services et de commodités que vous pourriez offrir sur place; cela pourrait inclure : des installations favorisant un certain mode de vie; des services sociaux et récréatifs et des services de transport; des services de soutien et d'hygiène personnelle ainsi que les services médicaux; • explorer les services communautaires qui pourraient être mis à la disposition des occupants; • explorer le genre de services que les occupants pourraient obtenir directement des organismes de service; • évaluer et comparer les diverses options ou une combinaison d'options pour la fourniture de services et de commodités; • tester les options de services auprès de votre marché cible; • établir un plan pour la fourniture des options de service préférées; • prendre des dispositions préliminaires ou établir des liens ou des partenariats avec les fournisseurs de services et de commodités.
Considérations financières	<ul style="list-style-type: none"> • déterminer quels seront les modes d'occupation et les modalités de financement de l'ensemble résidentiel; • préparer une évaluation des coûts et faire une étude de faisabilité financière du projet; • prendre des dispositions financières préliminaires.
Exploitation de l'ensemble résidentiel achevé	<ul style="list-style-type: none"> • obtenir l'avis ou les conseils d'un expert dans la gestion et l'exploitation d'ensembles résidentiels similaires.

- positionner le projet sur le marché;
- établir un plan de commercialisation;
- communiquer intelligemment avec le marché en utilisant les bonnes stratégies et les bonnes techniques de vente.

Planification physique, conception, préparation et construction :

- obtenir un terrain;
- obtenir les autorisations de la municipalité;
- choisir le mode d'acquisition le plus approprié pour construire le projet;



**TABLEAU 3 — PRINCIPALES TÂCHES À ACCOMPLIR
À L'ÉTAPE DE LA RÉALISATION**

Finalisation du projet	Principales tâches
Gestion du processus	<ul style="list-style-type: none"> • établir un plan et une stratégie pour superviser le processus de réalisation; • surveiller la production et l'information reçues pour obtenir les autorisations des services d'urbanisme et de réglementation complets, p. ex., renseignements concernant l'urbanisme et le zonage, les plans architecturaux et techniques et les renseignements complémentaires tels que des études ou enquêtes.
Le marché	<ul style="list-style-type: none"> • nouer des relations dans la collectivité locale avec des clients potentiels, des groupes du quartier et les élus pour obtenir leur appui.
Planification, conception, réalisation et construction	<ul style="list-style-type: none"> • si vous n'êtes pas encore propriétaire du terrain, l'obtenir; • obtenir les autorisations ou permis nécessaires auprès de tous les services d'urbanisme et de réglementation.
Considérations financières	<ul style="list-style-type: none"> • produire une évaluation finale et totale des coûts et vérifier la faisabilité financière du projet; • compléter les modalités de financement et obtenir le financement.

**TABLE 4 — PRINCIPALES TÂCHES À ACCOMPLIR À L'ÉTAPE
DE LA CONSTRUCTION**

Construction du projet	Principales tâches
Gestion du processus	<ul style="list-style-type: none"> • superviser tous les aspects de la construction.
Planification commerciale	<ul style="list-style-type: none"> • poursuivre la commercialisation en préparant et diffusant le matériel publicitaire et en appliquant les stratégies de commercialisation et les techniques des ventes privées; • placer un panneau publicitaire sur le chantier et ouvrir un bureau de vente ou de location.
Planification, conception, réalisation, construction	<ul style="list-style-type: none"> • construire l'immeuble; • obtenir les certificats d'achèvement et les garanties; • installer l'équipement et les appareils.
Considérations financières	<ul style="list-style-type: none"> • faire des paiements au fur et à mesure que progressent les travaux et s'assurer que les dépenses correspondent à l'estimation des coûts et aux plans de trésorerie.

- superviser les travaux de construction;
- mettre en lumière les besoins et préférences particuliers des occupants potentiels pour les divers types de logements et d'installations;
- établir les plans qui répondront le mieux à ces besoins.

Fourniture de commodités, d'installations et de services :

- Mettre en lumière le genre de commodités, d'installations et de services de soutien que les résidents potentiels voudront obtenir.



TABLEAU 5 — PRINCIPALES TÂCHES À ACCOMPLIR À L'ÉTAPE DE LA PRISE DE POSSESSION ET DE L'EXPLOITATION

Phase en charge et exploitation de l'immeuble	Principales tâches
Le contrat	<ul style="list-style-type: none"> • mener des sondages périodiques pour évaluer la satisfaction des occupants, observer les nouvelles tendances du marché et évaluer la concurrence. Ces données aident souvent à maintenir la rentabilité et l'intérêt de l'immeuble résidentiel.
Considérations financières	<ul style="list-style-type: none"> • l'apport de recettes, les paiements hypothécaires et les frais d'exploitation et d'entretien courants.
Exploitation de l'immeuble résidentiel tenu	<ul style="list-style-type: none"> • installer l'équipement spécial et le mobilier; • commencer à recruter et à former du personnel et à s'occuper de la comptabilité et de l'administration; • établir un plan pour répondre aux besoins immédiats et à long terme des occupants; • établir et mettre en œuvre un plan de gestion transitoire; • mettre la dernière main aux plans de prestation des services et les mettre en œuvre; • établir une stratégie pour attirer les occupants à s'installer dans l'immeuble; • assurer la gestion de l'immeuble résidentiel.

- Déterminer et mettre en œuvre la façon la plus efficace de fournir ces services. (C'est important pour les logements à l'intention des personnes âgées étant donné que d'importantes décisions dépendent des commodités et services offerts ou de l'accès à des services et installations communautaires.)

Financement :

- Les décisions concernant le financement doivent être prises au début du processus. Le financement comprend les études de faisabilité, l'obtention d'un prêt et l'établissement des modalités de financement et d'occupation des futurs résidents.

Le tableau 6 cherche à décrire visuellement un processus très complexe. Il dépeint l'ensemble du processus et les relations entre les diverses activités. Les projets ne comprennent pas tous la totalité des étapes

décrites. La suite des étapes peut varier d'un projet à l'autre.

Autres ressources

Vous devriez consulter les agents d'urbanisme de la municipalité dès le début du processus. De plus, vous devriez obtenir des renseignements et des conseils de promoteurs qui ont déjà fourni des logements et des services de soutien aux personnes âgées ainsi que d'organismes représentant cette clientèle.

Autres sources d'information utiles de la Société canadienne d'hypothèques et de logement :

Planification du logement et des services de soutien pour les aînés

Cette publication indispensable pour quiconque s'intéresse aux logements pour personnes âgées vous indique les mesures à prendre pour déterminer les besoins de logement et de services des aînés. Cet



**TABLEAU 3 — PRINCIPALES TÂCHES À ACCOMPLIR
À L'ÉTAPE DE LA RÉALISATION**

Réalisation du projet	Principales tâches
Gestion du processus	<ul style="list-style-type: none"> • établir un plan et une stratégie pour superviser le processus de réalisation; • surveiller la production et l'information requise pour obtenir les autorisations des services d'urbanisme et de réglementation compétents, p. ex., renseignements concernant l'urbanisme et le marché; les plans architecturaux et mécaniques et les renseignements complémentaires tels que des études ou enquêtes.
Le marché	<ul style="list-style-type: none"> • nouer des relations dans la collectivité locale avec des clients potentiels, des groupes du quartier et les élus pour obtenir leur appui.
Planification, conception, réalisation et construction	<ul style="list-style-type: none"> • si vous n'êtes pas encore propriétaire du terrain, l'obtenir; • obtenir les autorisations ou permis nécessaires auprès de tous les services d'urbanisme et de réglementation.
Considérations financières	<ul style="list-style-type: none"> • produire une évaluation finale et totale des coûts et vérifier la faisabilité financière du projet; • compléter les modalités de financement et obtenir le financement.

**TABLE 4 — PRINCIPALES TÂCHES À ACCOMPLIR À L'ÉTAPE
DE LA CONSTRUCTION**

Construction du projet	Principales tâches
Gestion du processus	<ul style="list-style-type: none"> • superviser tous les aspects de la construction.
Planification commerciale	<ul style="list-style-type: none"> • poursuivre la commercialisation en préparant et diffusant le matériel publicitaire et en appliquant les stratégies de commercialisation et les techniques des ventes prévues; • placer un panneau publicitaire sur le chantier et ouvrir un bureau de vente ou de location.
Planification, conception, réalisation, construction	<ul style="list-style-type: none"> • construire l'immeuble; • obtenir les certificats d'achèvement et les garanties; • installer l'équipement et les appareils.
Considérations financières	<ul style="list-style-type: none"> • faire des paiements au fur et à mesure que progressent les travaux et s'assurer que les dépenses correspondent à l'estimation des coûts et aux plans de trésorerie.

- superviser les travaux de construction;
- mettre en lumière les besoins et préférences particuliers des occupants potentiels pour les divers types de logements et d'installations;
- établir les plans qui répondront le mieux à ces besoins.

Fourniture de commodités, d'installations et de services :

- Mettre en lumière le genre de commodités, d'installations et de services de soutien que les résidents potentiels voudront obtenir.


TABLEAU 5 — PRINCIPALES TÂCHES À ACCOMPLIR À L'ÉTAPE DE LA PRISE DE POSSESSION ET DE L'EXPLOITATION

Prise en charge et exploitation de l'immeuble	Principales tâches
Le marché	<ul style="list-style-type: none"> • mener des sondages périodiques pour évaluer la satisfaction des occupants, observer les nouvelles tendances du marché et évaluer la concurrence. Ces données aident souvent à maintenir la compétitivité et l'attrait de l'ensemble résidentiel.
Considérations financières	<ul style="list-style-type: none"> • l'apport de recettes, les paiements hypothécaires et les frais d'exploitation et d'entretien commencent.
Exploitation de l'ensemble résidentiel terminé	<ul style="list-style-type: none"> • installer l'équipement spécial et le mobilier; • commencer à embaucher et à former du personnel et à s'occuper de la comptabilité et de l'administration; • établir un plan pour répondre aux besoins quotidiens et à long terme des occupants; • établir et mettre en œuvre un plan de gestion immobilière; • mettre la dernière main aux plans de prestation des services et les mettre en œuvre; • établir une stratégie pour aider les occupants à s'installer dans l'immeuble; • assurer la gestion de l'ensemble résidentiel.

- Déterminer et mettre en œuvre la façon la plus efficace de fournir ces services. (C'est important pour les logements à l'intention des personnes âgées étant donné que d'importantes décisions dépendent des commodités et services offerts ou de l'accès à des services et installations communautaires.)

Financement :

- Les décisions concernant le financement doivent être prises au début du processus. Le financement comprend les études de faisabilité, l'obtention d'un prêt et l'établissement des modalités de financement et d'occupation des futurs résidents.

Le tableau 6 cherche à décrire visuellement un processus très complexe. Il dépeint l'ensemble du processus et les relations entre les diverses activités. Les projets ne comprennent pas tous la totalité des étapes

décrites. La suite des étapes peut varier d'un projet à l'autre.

Autres ressources

Vous devriez consulter les agents d'urbanisme de la municipalité dès le début du processus. De plus, vous devriez obtenir des renseignements et des conseils de promoteurs qui ont déjà fourni des logements et des services de soutien aux personnes âgées ainsi que d'organismes représentant cette clientèle.

Autres sources d'information utiles de la Société canadienne d'hypothèques et de logement :

Planification du logement et des services de soutien pour les aînés

Cette publication indispensable pour quiconque s'intéresse aux logements pour personnes âgées vous indique les mesures à prendre pour déterminer les besoins de logement et de services des aînés. Cet



TABLE 6 — VUE D'ENSEMBLE DES ACTIVITÉS PRINCIPALES

Planification du projet				
PLANIFICATION, CONCEPTION, RÉALISATION ET CONSTRUCTION	Poursuivre les sondages auprès du marché cible, définir la zone du marché et le type de produit Commencer à préparer un plan de réalisation	Choisir la zone de marché cible Choisir les options et les caractéristiques des logements	Commencer, poursuivre ou terminer la recherche d'un terrain. Visiter et les organismes de réglementation et les organismes locaux	Faire établir les plans préliminaires, les plans d'architecte et les rapports
ACCÈS AUX COMMODITÉS, INSTALLATIONS ET SERVICES	Poursuivre l'étude des préférences à l'égard des commodités, installations et services	Commencer à établir le plan d'exploitation	Dresser la liste des commodités et services situés à proximité du site Déterminer les commodités et services à offrir sur place	
CONSIDÉRATIONS FINANCIÈRES	Commencer à préparer le plan financier	Déterminer le mode d'occupation de l'ensemble résidentiel	Faire une étude de faisabilité financière	
Réalisation du projet				
GESTION DU PROCESSUS — MISE EN ŒUVRE	Poursuivre les discussions avec les organismes locaux et les organismes de réglementation	Commencer à obtenir les autorisations de zonage et permis de construction		
RELATIONS AVEC LE MARCHÉ	Visiter les groupes du voisinage	Annoncer publiquement le projet	Poursuivre le maillage (obtenir l'acceptation de la collectivité et attirer l'attention des occupants potentiels) Commencer la commercialisation et la prévente	
PLANIFICATION, CONCEPTION, RÉALISATION ET CONSTRUCTION	Commencer à finaliser les plans pour l'acquisition y compris le plan du terrain (option, achat, autres)	Commencer les plans préliminaires y compris le plan du site, le plan de l'immeuble et le plan des logements	Préparer les études requises pour obtenir les permis (p. ex., transport, services, environnement) Commencer à préparer des dessins. Entamer le processus pour les changements de zonage	Terminer les plans de travail
ACCÈS AUX COMMODITÉS, INSTALLATIONS ET SERVICES	Établir le rôle que joueront les partenaires potentiels dans la fourniture de commodités et services			
CONSIDÉRATIONS FINANCIÈRES	Commencer à finaliser le financement	Obtenir le financement	Préparer une estimation finale des coûts	Terminer les modalités de financement
Construction				
GESTION DU PROCESSUS — MISE EN ŒUVRE	Définir les logements et services offerts	Supervision de la construction	Inspection de la construction	
RELATIONS AVEC LE MARCHÉ	Placer un panneau publicitaire sur le chantier Préparer le matériel publicitaire	Accélérer la commercialisation auprès des résidents éventuels	Cérémonie de la première pelletée de terre Établir un plan de communication avec les médias	Commencer la publicité Ouvrir un bureau de vente ou de location
PLANIFICATION, CONCEPTION, RÉALISATION ET CONSTRUCTION	Choisir la méthode de construction et les méthodes contractuelles	Lancer un appel d'offres Choisir un entrepreneur	Signer les contrats	Début des travaux
ACCÈS AUX COMMODITÉS, INSTALLATIONS ET SERVICES	Préparer un plan pour les services et installations Conclure des alliances pour la fourniture des services ou installations			
CONSIDÉRATIONS FINANCIÈRES	Obtenir un financement provisoire			Commencer à percevoir les acomptes ou les dépôts
Exploitation de l'ensemble résidentiel				
GESTION DU PROCESSUS — MISE EN ŒUVRE	Mise au point du plan de gestion	Commencer à embaucher et à former le personnel	Commencer la procédure d'entretien	
RELATIONS AVEC LE MARCHÉ	Poursuite de la vente et de la location	Poursuite de la commercialisation		
PLANIFICATION, CONCEPTION, RÉALISATION ET CONSTRUCTION	Achèvement de la construction	Certificats d'achèvement et garanties	Emménagement des occupants	
ACCÈS AUX COMMODITÉS, INSTALLATIONS ET SERVICES	Livraison et installation des appareils, de l'équipement et du mobilier	Commencer à fournir les commodités et services Aide pour l'emménagement des occupants		
CONSIDÉRATIONS FINANCIÈRES	Compléter le financement hypothécaire	Les rentrées d'argent régulières commencent		



TABLE 6 — VUE D'ENSEMBLE DES ACTIVITÉS PRINCIPALES

Conceptualisation du projet (suite)					
GESTION DU PROCESSUS — MISE EN ŒUVRE	Concevoir une idée Établir qui se chargera du projet Identifier des partenaires potentiels	Étudier le domaine, les types de produits, les services, les questions de conception et le marché Parler à des experts		Établir les tâches à accomplir et déterminer qui pourrait se joindre à l'équipe	
RELATIONS AVEC LE MARCHÉ	Déterminer les besoins	Faire une étude préliminaire du marché cible : mode de vie, groupe d'âge, revenu, services, affiliation spéciale (p. ex., ethnicité)			
PLANIFICATION, CONCEPTION, RÉALISATION, CONSTRUCTION	Idées préliminaires concernant : l'emplacement, le secteur géographique et l'environnement (p. ex., ville ou banlieue) Idées concernant : le type de produit (p. ex., logement individuel, tour, groupe de maisons)		Trouver des emplacements éventuels		
ACCÈS AUX COMMODITÉS, INSTALLATIONS ET SERVICES	Idées préliminaires concernant la disponibilité des commodités, des installations et des services				
CONSIDÉRATIONS FINANCIÈRES	Établir les options de financement Estimation approximative des coûts	Trouver une source de financement et tenir des discussions préliminaires			
Planification du projet					
GESTION DU PROCESSUS — MISE EN ŒUVRE	Choisir la méthode de réalisation	Créer une entité juridique pour le projet (p. ex., société, société de personnes)	Choisir l'équipe chargée du projet, les conseillers et consultants	Choisir la structure de gestion immobilière (si vous désirez que la direction participe dès le début)	Décider si vous concluez un partenariat avec des fournisseurs de services
RELATIONS AVEC LE MARCHÉ	Poursuivre les sondages auprès du marché cible Évaluer la taille du marché cible Commencer à préparer un plan de commercialisation	Faire une étude de marché Analyser la concurrence Étudier la faisabilité commerciale Déterminer les facteurs de succès Évaluer le prix du marché et le taux de vacance pour le marché cible			Établir un plan de commercialisation (à l'intention des autorités de réglementation et des prêteurs)

ouvrage aidera les collectivités et les groupes communautaires à établir quels sont les besoins des Canadiens âgés sur le plan du logement et des services et comment répondre à ces besoins.

No de commande : 2014E

Logiciel AÎNÉS

Ce logiciel en format MS-DOS est spécialement conçu pour la planification de logements et de services de soutien à l'intention des personnes âgées de votre collectivité. Appelez le Centre canadien de documentation sur l'habitation au numéro sans frais 1 800 668-2642 pour commander ce logiciel qui vous fournira une base de données personnalisée sur les

tendances démographiques des collectivités qui vous intéressent. Cet outil efficace contient un guide pour recueillir, saisir et traiter les données, des questionnaires que vous pouvez utiliser pour faire des sondages auprès de la population locale ainsi qu'un guide complet de l'utilisateur.

No de commande : 6843F

Les logements pour personnes âgées : Guide de conception

Tous les détails techniques sur les normes des habitations destinées aux aînés autonomes. Ces renseignements complets sur les directives de conception sont importants pour les personnes qui planifient, financent, conçoivent ou



TABLE 6 — VUE D'ENSEMBLE DES ACTIVITÉS PRINCIPALES

Caractéristiques du projet					
OBJECTIF DU PROJET	Clarifier les buts Définir les objectifs Définir le public Définir les problèmes principaux	Clarifier les besoins et les types de services Définir les conditions de conception et de construction Définir les besoins	Clarifier les besoins et les types de services Définir les conditions de conception et de construction Définir les besoins	Clarifier les besoins et les types de services Définir les conditions de conception et de construction Définir les besoins	Clarifier les besoins et les types de services Définir les conditions de conception et de construction Définir les besoins
RELATION AVEC LE PUBLIC	Clarifier les besoins Définir les objectifs Définir le public Définir les problèmes principaux	Clarifier les besoins et les types de services Définir les conditions de conception et de construction Définir les besoins	Clarifier les besoins et les types de services Définir les conditions de conception et de construction Définir les besoins	Clarifier les besoins et les types de services Définir les conditions de conception et de construction Définir les besoins	Clarifier les besoins et les types de services Définir les conditions de conception et de construction Définir les besoins
PLANIFICATION, CONCEPTION, DÉVELOPPEMENT, RÉALISATION	Clarifier les besoins et les types de services Définir les conditions de conception et de construction Définir les besoins Clarifier les besoins et les types de services Définir les conditions de conception et de construction Définir les besoins	Clarifier les besoins et les types de services Définir les conditions de conception et de construction Définir les besoins	Clarifier les besoins et les types de services Définir les conditions de conception et de construction Définir les besoins	Clarifier les besoins et les types de services Définir les conditions de conception et de construction Définir les besoins	Clarifier les besoins et les types de services Définir les conditions de conception et de construction Définir les besoins
ÉVALUATION DES RÉSULTATS, SÉCURITÉ, SÉCURITÉ ET SÉCURITÉ	Clarifier les besoins et les types de services Définir les conditions de conception et de construction Définir les besoins	Clarifier les besoins et les types de services Définir les conditions de conception et de construction Définir les besoins	Clarifier les besoins et les types de services Définir les conditions de conception et de construction Définir les besoins	Clarifier les besoins et les types de services Définir les conditions de conception et de construction Définir les besoins	Clarifier les besoins et les types de services Définir les conditions de conception et de construction Définir les besoins
CONCLUSION PRINCIPALE	Clarifier les besoins et les types de services Définir les conditions de conception et de construction Définir les besoins	Clarifier les besoins et les types de services Définir les conditions de conception et de construction Définir les besoins	Clarifier les besoins et les types de services Définir les conditions de conception et de construction Définir les besoins	Clarifier les besoins et les types de services Définir les conditions de conception et de construction Définir les besoins	Clarifier les besoins et les types de services Définir les conditions de conception et de construction Définir les besoins
Planification du projet					
OBJECTIF DU PROJET	Clarifier les buts Définir les objectifs Définir le public Définir les problèmes principaux	Clarifier les besoins et les types de services Définir les conditions de conception et de construction Définir les besoins	Clarifier les besoins et les types de services Définir les conditions de conception et de construction Définir les besoins	Clarifier les besoins et les types de services Définir les conditions de conception et de construction Définir les besoins	Clarifier les besoins et les types de services Définir les conditions de conception et de construction Définir les besoins
RELATION AVEC LE PUBLIC	Clarifier les besoins et les types de services Définir les conditions de conception et de construction Définir les besoins	Clarifier les besoins et les types de services Définir les conditions de conception et de construction Définir les besoins	Clarifier les besoins et les types de services Définir les conditions de conception et de construction Définir les besoins	Clarifier les besoins et les types de services Définir les conditions de conception et de construction Définir les besoins	Clarifier les besoins et les types de services Définir les conditions de conception et de construction Définir les besoins

ouvrage aidera les collectivités et les groupes communautaires à établir quels sont les besoins des Canadiens âgés sur le plan du logement et des services et comment répondre à ces besoins.

No de commande : 2014E

Logiciel AÎNÉS

Ce logiciel en format MS-DOS est spécialement conçu pour la planification de logements et de services de soutien à l'intention des personnes âgées de votre collectivité. Appelez le Centre canadien de documentation sur l'habitation au numéro sans frais 1 800 668-2642 pour commander ce logiciel qui vous fournira une base de données personnalisée sur les

tendances démographiques des collectivités qui vous intéressent. Cet outil efficace contient un guide pour recueillir, saisir et traiter les données, des questionnaires que vous pouvez utiliser pour faire des sondages auprès de la population locale ainsi qu'un guide complet de l'utilisateur.

No de commande : 6843F

Les logements pour personnes âgées : Guide de conception

Tous les détails techniques sur les normes des habitations destinées aux aînés autonomes. Ces renseignements complets sur les directives de conception sont importants pour les personnes qui planifient, financent, conçoivent ou



construisent des logements pour ce groupe de plus en plus nombreux de Canadiens.

No de commande : 5075B

Logements pour les personnes handicapées

Cette publication pratico-pratique vous renseigne sur les solutions et les normes de conception les plus récentes. C'est un excellent guide pour les architectes et les constructeurs. Il fait état de nouvelles méthodes et techniques de construction, comporte des schémas et des illustrations et présente les normes de construction en vigueur et les exigences du Code du bâtiment.

No de commande : 5468F

Les choix de logements pour les personnes démentes

Le guide indispensable sur le logement des personnes atteintes de démence. Cette publication décrit dans des termes simples et clairs les besoins de logement de cette clientèle et fournit aux dispensateurs de soins les renseignements et les conseils les plus à jour disponibles sur ce sujet.

No de commande : 2214F

Construction de maison à ossature de bois — Canada

La « bible » du constructeur d'habitations à ossature de bois au Canada. Cet ouvrage vous guide pas à pas de l'excavation à la finition. Mis à jour pour être conforme aux exigences du Code national du bâtiment de 1995, il contient des nouvelles illustrations et des tableaux de dimensionnement pratiques. Les mesures sont données en unités anglaises et métriques et des encadrés À prévoir et Rappel ont été ajoutés. Il renferme également des conseils pour améliorer la qualité de l'air intérieur et réduire au minimum les répercussions sur l'environnement conformément aux principes de la Maison saine.

No de commande : 5031F

Glossaire des termes d'habitation

Le vocabulaire de l'habitation de A à Z. Il répertorie plus de 1 200 définitions avec leur équivalent anglais. Cet ouvrage de référence fait autorité depuis plus de 30 ans.

No de commande : 1166F

Perspectives à long terme du logement : Augmentation des ménages au Canada et dans les provinces, 1991-2016

Ce guide est essentiel pour les constructeurs, les fabricants de matériaux de construction, les urbanistes municipaux, les prêteurs, les analystes et quiconque désire connaître les tendances à long terme qui se dessinent dans le secteur de l'habitation au Canada.

No de commande : PF0233

Préférences des consommateurs en matière de logement dans les années 1990 : étude exhaustive sur les préférences des baby-boomers, des «nids désertés» et de la génération X en matière de logement

Tout ce que vous devez savoir sur les logements que les Canadiens préfèrent actuellement et voudront dans l'avenir. Apprenez ce que l'avenir réserve à l'industrie et au marché du logement.

No de commande : NHREF

Perspectives du marché du logement

Analyses et prévisions concernant le marché du neuf et de la revente dans une vingtaine de villes du pays. Ces rapports, qui sont publiés trois fois par an dans les grands centres urbains et deux fois par an dans les petites villes, examinent les tendances de l'activité du S.I.A., des prix moyens, des facteurs qui influent sur l'économie locale, du volume des ventes et des taux hypothécaires.

Pour commander, composer le
1 800 668-2642



Guide des partenariats de logement abordable

Les partenariats en matière d'habitation réunissent des personnes qui partagent la même façon de voir et les mêmes objectifs. Cette forme d'association permet de réduire les risques, d'avoir accès aux ressources nécessaires et de disposer d'un vaste éventail de compétences. Ce guide tire profit des longues années d'expérience des experts du Centre canadien du partenariat public-privé dans l'habitation pour vous aider à assurer le succès de votre partenariat.

No de commande 2216F

Le Centre canadien du partenariat public-privé dans l'habitation est un réseau d'experts du partenariat en matière d'habitation qui relève de la SCHL. Il a pour mission d'aider les collectivités à prendre des décisions éclairées pour la construction de logements abordables. Pour obtenir de plus amples renseignements sur ce centre, appelez le **Centre canadien de documentation sur l'habitation** au 1 800 668-2642.

Le Centre canadien de documentation sur l'habitation est votre principale source d'information sur la planification, les tendances du secteur de l'habitation et la technologie de construction. Le Centre a la plus grosse bibliothèque du pays dans le domaine du logement. Elle réunit plus de 75 000 ouvrages dont des textes et publications, des vidéos, des études, des rapports, des analyses du marché, ainsi que la totalité des documents de recherche de la SCHL et des renseignements sur la planification et la construction. Le Centre dispose surtout de bibliothécaires dévoués pour vous aider à vous tenir à la fine pointe de l'information dans le domaine du logement.

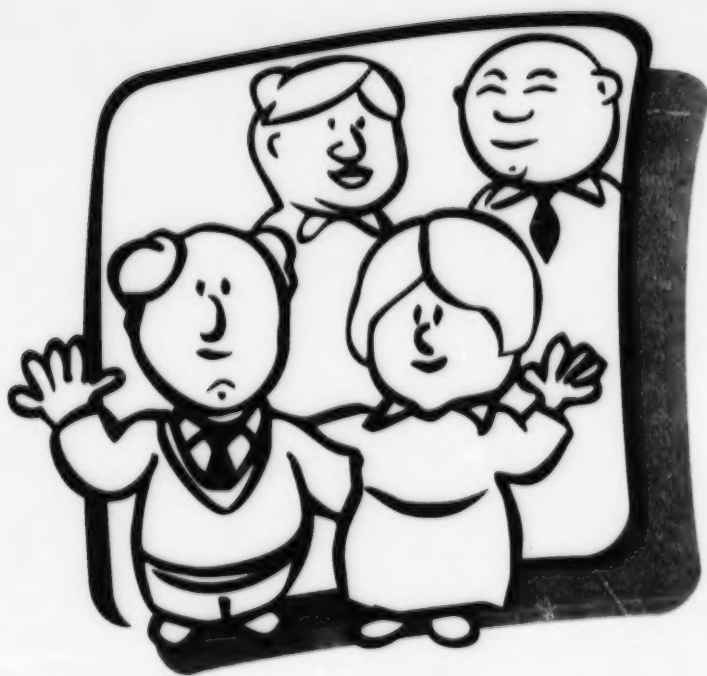
Communiquez avec la SCHL au
1 800 668-2642 pour obtenir des
renseignements complémentaires.

Centre canadien de documentation sur
l'habitation
700, chemin de Montréal
Ottawa (Ont.) K1A 0P7
ou appelez au 613 748-2367.
Site Web : www.cmhc-schl.gc.ca

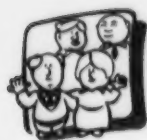


Chapitre deux

LES CANADIENS ÂGÉS : QUI SONT-ILS ET QU'ATTENDENT-ILS?



- *Il n'est pas possible de faire des généralisations pour ce groupe de Canadiens*
- *La proportion de personnes âgées va augmenter au cours des 20 prochaines années*
- *Les Canadiens âgés restent actifs et ont un vaste éventail d'intérêts*
- *La clientèle âgée veut surtout conserver son autonomie*



Qui sont-ils¹

Les aînés forment un groupe diversifié qui possède un vaste éventail de vécus et d'attentes. Ce guide définit un «aîné» comme toute personne de 55 ans ou plus. Chaque segment de ce groupe d'âge comporte de nombreuses sous-catégories d'intérêts ou de goûts si bien qu'il est impossible de définir toute la population âgée en faisant une ou deux généralisations. Ce groupe d'âge comprend des salariés au milieu de leur carrière, des parents d'enfants d'âge scolaire, des parents dont les enfants ont quitté le foyer, des retraités et des personnes qui ont besoin de services de soutien.

Pour bien des gens, cette période de leur vie sera celle de réalisations importantes, de loisirs ou de voyages. D'autres relèveront de nouveaux défis tels qu'un nouvel emploi ou la reprise des études. C'est également un période de changements importants. Les parents voient leurs enfants grandir et quitter le foyer familial; des gens qui ont travaillé toute leur vie arrivent à l'âge de la retraite; un grand nombre d'entre eux ont maintenant le temps et l'argent voulu pour se divertir et voyager. Certains peuvent être frappés de limitations physiques au cours de cette période tandis que d'autres peuvent s'inquiéter de leur santé ou de la perspective de perdre un conjoint.

Selon Statistique Canada, voici certaines des tendances les plus fréquentes chez les Canadiens âgés :

- Les Canadiens vivent plus longtemps et en meilleure santé.²
- Le nombre de Canadiens âgés augmente de façon absolue et proportionnellement à la population totale.
- Les Canadiens âgés d'aujourd'hui sont plus riches, mieux instruits et plus actifs que ceux des générations précédentes.
- Les femmes continuent à survivre aux hommes si bien que le ratio femmes-hommes augmente avec l'âge. De nombreuses femmes âgées vivent donc seules tandis qu'une proportion beaucoup plus élevée d'hommes sont mariés.
- La plupart des Canadiens âgés sont propriétaires de leur maison et un grand nombre d'entre eux n'ont pas d'hypothèque ou seulement une hypothèque d'un petit montant. Les frais de logement ont baissé pour les propriétaires de maison, mais ils ont augmenté pour les locataires.

La grande diversité de ce marché accentue la nécessité de lui offrir le choix pour ce qui est des conditions de logement, d'occupation et de financement, de même que les commodités et les services de soutien. Ces consommateurs avertis sont plus exigeants que les générations précédentes de Canadiens âgés et ils ont tout le temps de prendre des décisions.

Ce marché du logement est polarisé entre les personnes âgées qui continuent à mener une vie active orientée vers les loisirs et celles qui ne peuvent se passer de services de soutien. Entre les deux extrêmes, les besoins varient énormément pour ce qui est des types de logement, des modes de vie, des installations récréatives de même que des services personnels, sociaux et médicaux. C'est donc en ciblant un segment précis du marché que vous augmenterez au maximum vos chances de succès.

Ce qu'il ne sont pas

Notre société associe la jeunesse à la vitalité et la vieillesse à l'infirmité. Elle considère tout ce qui est jeune comme beau, dynamique, intéressant et créatif et tout ce qui est vieux comme sans attrait, sans éclat, ennuyeux et rigide. De nombreux Canadiens



ont non seulement peur de vieillir, mais ils ne savent pas grand-chose du vieillissement.

Ce manque de connaissances a alimenté certains mythes que les fournisseurs de logements doivent éviter s'ils veulent réussir dans ce marché. Par exemple :

1^{er} mythe : Vous pouvez évaluer les capacités et les intérêts d'une personne en fonction de son âge chronologique.

La réalité : Les gens ont tellement d'expériences de vie différentes qu'il est impossible de faire des généralisations au sujet d'un groupe d'âge.

Les gens vieillissent à des rythmes différents et pourtant la société les oblige à prendre leur retraite à un âge fixe. La vigueur physique peut diminuer avec le temps, mais le corps a suffisamment de capacités en réserve pour la plupart des activités courantes.

2^e mythe : Les personnes âgées perdent leurs capacités intellectuelles et deviennent séniles et improductives.

La réalité : C'est la maladie et non pas la vieillesse qui cause une perte des capacités mentales.

Pablo Picasso, Georgia O'Keefe, Winston Churchill, Bertrand Russell, Vladimir Horowitz, George Burns... la liste des octogénaires et nonagénaires qui ont continué à mener une vie productive serait beaucoup trop longue. Certaines capacités mentales déclinent très peu ou pas du tout avec l'âge et d'autres peuvent même s'améliorer.

3^e mythe : Les personnes âgées sont malades et fragiles.

La réalité : La plupart des Canadiens âgés sont en bonne ou même en excellente santé et mènent une vie autonome en recourant peu ou pas du tout aux services de soins de santé.

Au Canada, le taux de placement en établissement est élevé (8% des personnes âgées de plus de 65 ans) par rapport à d'autres pays industrialisés, mais il commence à diminuer.³ Mais les personnes âgées absorbent toutefois la majorité des journées d'hospitalisation ainsi qu'une bonne partie des dépenses de santé.⁴ Soixante-quinze pour cent des Canadiens âgés de plus de 65 ans font état d'une maladie chronique qui exige des soins ou un changement de leur mode de vie, mais qui ne nuit pas à leurs activités quotidiennes.⁵

4^e mythe : Les personnes âgées sont pauvres.

La réalité : Les personnes âgées possèdent la majeure partie de la richesse et font une importante proportion des dépenses discrétionnaires au Canada.⁶

Cette situation est attribuable aux régimes de retraite publics et privés et au fait qu'un pourcentage élevé de Canadiens sont propriétaires de leur logement. Et même si la répartition de la richesse est inégale (les femmes âgées et les veuves ont davantage de difficulté), les personnes âgées ne peuvent pas être qualifiées de pauvres.

Statistiques et tendances

Les descriptions ci-dessous sont principalement tirées des données du

IMPORTANT NOTE CONCERNING THE FOLLOWING PAGES

**THE PAGES WHICH FOLLOW HAVE BEEN FILMED
TWICE IN ORDER TO OBTAIN THE BEST
REPRODUCTIVE QUALITY**

**USERS SHOULD CONSULT ALL THE PAGES
REPRODUCED ON THE FICHE IN ORDER TO OBTAIN
A COMPLETE READING OF THE TEXT.**

REMARQUE IMPORTANTE CONCERNANT LES PAGES QUI SUIVENT

**LES PAGES SUIVANTES ONT ÉTÉ REPRODUITES EN
DOUBLE AFIN D'AMÉLIORER LA QUALITÉ DE
REPRODUCTION**

**LES UTILISATEURS DOIVENT CONSULTER TOUTES
LES PAGES REPRODUITES SUR LA FICHE AFIN
D'OBTENIR LA LECTURE DU TEXTE INTÉGRAL**



recensement de 1996 et 1991. Les chiffres absolus ont toujours besoin d'être mis à jour, mais les caractéristiques des divers segments de la population ne changent pas énormément sur une période de cinq ou même 10 ans.

La plupart de ces chiffres reflètent les données pour l'ensemble du pays et peuvent être comparés avec les données locales. Ce sont les données locales se rapportant à un segment particulier du marché qui vous seront les plus utiles.

Répartition démographique

En 1996, les Canadiens âgés de 55 ans et plus composaient 20,9% de la population et le groupe des 65 ans et plus, 12,2%. Ces proportions devraient passer à 34,9% et 23,2 % respectivement d'ici 2036. (Voir tableau 7)

La répartition par groupe d'âge et par province est assez uniforme d'une région à l'autre du pays. Toutefois, à Terre-Neuve, en Alberta et, dans une large mesure, au Yukon et dans les Territoires du Nord-Ouest, la proportion de personnes âgées est nettement inférieure à la moyenne nationale. (Voir tableau 8)

Au fur et à mesure que la population vieillit, le pourcentage de femmes augmente. En 1996, la proportion de femmes était de 50,8% pour les 55 à 64 ans, 54,3% pour les 65 à 74 ans, de 61% pour les 75 à 84 ans et de 70,3% pour les 85 ans et plus. Les femmes ont donc beaucoup plus de chance de survivre à leur mari. Même à 80 ans et plus, deux hommes sur trois sont mariés. Trois femmes sur cinq sont veuves dans le groupe d'âge de 75 à 84 ans et quatre sur cinq le sont pour les 85 ans et plus.⁷ (Voir tableau 9)

Les conditions de logement selon le type de ménage

Les personnes âgées de 55 ans et plus composent 20,9% de la population et dirigent 32,9% de l'ensemble des ménages. Par conséquent, même si elles ne représentent qu'une faible proportion de la population, une bonne partie d'entre elles paient le loyer ou l'hypothèque, les impôts, l'électricité, etc., pour leur logement. (Également, même si les personnes âgées de 65 ans et plus représentent 12,2% de la population, elles dirigent 20% de l'ensemble des ménages.)

La proportion de personnes qui vivent seules dans un établissement de soins ou avec un parent augmente avec l'âge. Les femmes qui vivent seules sont proportionnellement beaucoup plus nombreuses que les hommes. (Voir tableau 10)

TABLEAU 7 — PRÉVISIONS DÉMOGRAPHIQUES POUR CERTAINS GROUPES D'ÂGE, EN NOMBRE ET PROPORTION DE LA POPULATION TOTALE, 2001 À 2036

	1996 (réelle)	2021 (est.)	2036 (est.)
% de la population totale (Nombre en millions)	20,9 26 046,0	20,9 26 412,2	20,9 26 922,9
% 55-64 ans Nombre	8,6 2 409,5	12,6 4 532,8	11,7 4 320,0
% 65-74 ans Nombre	7,1 2 001,9	10,8 3 823,2	11,3 4 171,2
% 75-84 ans Nombre	3,0 1 128,9	5,4 1 926,3	6,5 3 132,3
% 85 ans et plus Nombre	1,2 337,1	2,3 828,0	3,4 1 261,8
% 55 ans et plus Nombre	10,9 3 617,3	27,4 9 702,3	34,0 12 000,1
% 65 ans et plus Nombre	12,2 3 827,0	23,2 8 977,4	23,2 8 900,3

Source : Statistique Canada, *Vieillessement de la population et personnes âgées*, n° de catalogue 91-626, p. 22, 111, et mise à jour de Statistique Canada.



recensement de 1996 et 1991. Les chiffres absolus ont toujours besoin d'être mis à jour, mais les caractéristiques des divers segments de la population ne changent pas énormément sur une période de cinq ou même 10 ans.

La plupart de ces chiffres reflètent les données pour l'ensemble du pays et peuvent être comparés avec les données locales. Ce sont les données locales se rapportant à un segment particulier du marché qui vous seront les plus utiles.

Répartition démographique

En 1996, les Canadiens âgés de 55 ans et plus composaient 20,9% de la population et le groupe des 65 ans et plus, 12,2%. Ces proportions devraient passer à 34,9% et 23,2 % respectivement d'ici 2036.

(Voir tableau 7)

La répartition par groupe d'âge et par province est assez uniforme d'une région à l'autre du pays. Toutefois, à Terre-Neuve, en Alberta et, dans une large mesure, au Yukon et dans les Territoires du Nord-Ouest, la proportion de personnes âgées est nettement inférieure à la moyenne nationale. (Voir tableau 8)

Au fur et à mesure que la population vieillit, le pourcentage de femmes augmente. En 1996, la proportion de femmes était de 50,8% pour les 55 à 64 ans, 54,3% pour les 65 à 74 ans, de 61% pour les 75 à 84 ans et de 70,3% pour les 85 ans et plus. Les femmes ont donc beaucoup plus de chance de survivre à leur mari. Même à 80 ans et plus, deux hommes sur trois sont mariés. Trois femmes sur cinq sont veuves dans le groupe d'âge de 75 à 84 ans et quatre sur cinq le sont pour les 85 ans et plus. (Voir tableau 9)

Les conditions de logement selon le type de ménage

Les personnes âgées de 55 ans et plus composent 20,9% de la population et dirigent 32,9% de l'ensemble des ménages. Par conséquent, même si elles ne représentent qu'une faible proportion de la population, une bonne partie d'entre elles paient le loyer ou l'hypothèque, les impôts, l'électricité, etc., pour leur logement. (Également, même si les personnes âgées de 65 ans et plus représentent 12,2% de la population, elles dirigent 20% de l'ensemble des ménages.)

La proportion de personnes qui vivent seules dans un établissement de soins ou avec un parent augmente avec l'âge. Les femmes qui vivent seules sont proportionnellement beaucoup plus nombreuses que les hommes. (Voir tableau 10)

TABEAU 7 — PRÉVISIONS DÉMOGRAPHIQUES POUR CERTAINS GROUPES D'ÂGE, EN NOMBRE ET PROPORTION DE LA POPULATION TOTALE, 2001 À 2036

	1996 (réelle)	2021 (est.)	2036 (est.)
% de la population totale	100,0	100,0	100,0
Nombre (en milliers)	28 846,8	35 412,2	36 922,9
% 55-64 ans	8,6	12,8	11,7
Nombre	2 489,5	4 532,8	4 320,0
% 65-74 ans	7,1	10,8	11,3
Nombre	2 061,9	3 823,2	4 171,2
% 75-84 ans	3,9	5,4	8,5
Nombre	1 128,8	1 926,3	3 132,3
% 85 ans et plus	1,2	2,3	3,4
Nombre	337,1	828,0	1 261,8
% 55 ans et plus	20,9	27,4	34,9
Nombre	6 017,3	9 702,9	12 886,1
% 65 ans et plus	12,2	18,6	23,2
Nombre	3 527,8	6 577,4	8 565,3

Source : Statistique Canada, *Vieillessement de la population et personnes âgées*, n° de catalogue 91-533E, p. 12, 111, et mise à jour de Statistique Canada



TABLEAU 8 — RÉPARTITION PAR GROUPE D'ÂGE, PAR PROVINCE ET TERRITOIRE, 1996

	Population totale	Pourcentage des 55 ans et plus	Pourcentage des 65 ans et plus	Pourcentage des 75 ans et plus	Pourcentage des 85 ans et plus
Terre-Neuve	551 795	18,8%	10,7%	4,6%	0,9%
Île-du-Prince-Édouard	134 555	21,6	13,0	6,1	1,6
Nouvelle-Écosse	909 285	21,8	13,1	6,0	1,4
Nouveau-Brunswick	738 130	21,1	12,6	5,6	1,3
Québec	7 138 795	21,2	12,1	4,8	1,1
Ontario	10 753 570	21,1	12,4	5,0	1,2
Manitoba	1 113 895	21,8	13,7	6,3	1,6
Saskatchewan	990 240	22,9	14,7	7,0	1,8
Alberta	2 696 825	17,4	9,9	4,1	1,0
Colombie-Britannique	3 724 500	21,4	12,8	5,5	1,2
Yukon	30 765	10,8	4,4	1,4	0,3
Territoires du Nord-Ouest	64 405	7,5	3,0	1,0	0,3
Canada	28 846 760	20,9	12,2	5,1	1,2

Source: Statistique Canada, données du Recensement de 1996.

TABLEAU 9 — RÉPARTITION ACTUELLE ET PRÉVUE DES SEXES PAR GROUPE D'ÂGE
UNE ENQUÊTE PANCANADIENNE A IDENTIFIÉ LES RATIOS SUIVANTS EN FONCTION DE L'ÂGE :

	1996 (actuel)	2001	2011	2021	2031	2036
Tous âges	96,5	96,9	96,7	96,3	95,6	92,3
0-19 ans	105,1	105,3	105,6	105,6	105,6	105,6
65-69 ans	89,7	90,0	89,4	87,9	88,7	90,0
70-74 ans	78,5	82,1	82,5	82,1	81,7	82,1
75-79 ans	69,0	68,4	73,4	73,5	72,3	72,6
80-84 ans	59,0	56,4	61,0	61,7	61,4	61,0
85 ans et plus	42,3	40,9	39,5	41,0	42,0	42,3

Source : Statistique Canada, *Viellissement de la population et personnes âgées*, no de cat. 91-533E, p. 20 et mise à jour de Statistique Canada. Ce ratio indique le nombre d'hommes pour 100 femmes. Pour tous les âges, le ratio est pratiquement égal, mais pour les groupes d'âge les plus jeunes, les hommes sont légèrement plus nombreux que les femmes. Ces dernières dépassent les hommes en nombre en vieillissant et finissent par devenir nettement plus nombreuses.



TABEAU 10 — RÉPARTITION EXPRIMÉE EN POURCENTAGE DES GROUPES D'ÂGE SELON LE MODE D'HÉBERGEMENT, PAR SEXE AU CANADA, 1996

Hommes			
	55-64 ans	65-74 ans	75 ans et plus
Population totale	1 224 320	943 365	544 460
% dans l'ensemble des ménages institutionnels	1,3	2,3	10,1
% dans les hôpitaux	0,7	1,7	9,5
% dans les établissements de soins spéciaux	0,4	1,4	8,4
% dans l'ensemble des ménages privés	98,8	97,9	89,0
% vivant en famille	85,0	81,5	68,1
% ne vivant pas en famille	13,8	16,5	20,9
% vivant seuls	10,9	13,5	17,9
% vivant avec un parent	1,1	1,3	1,7
% vivant avec une personne non apparentée	1,8	1,6	1,2
Femmes			
	55-64 ans	65-74 ans	75 ans et plus
Population totale	1 265 140	1 118 570	921 455
% dans l'ensemble des ménages institutionnels	1,0	2,5	17,5
% dans les hôpitaux	0,6	1,9	16,4
% dans les établissements de soins spéciaux	0,4	1,6	15,3
% dans l'ensemble des ménages privés	99,2	97,3	82,0
% vivant en famille	79,3	63,9	34,9
% ne vivant pas en famille	19,9	33,4	47,1
% vivant seules	16,3	29,0	41,7
% vivant avec un parent	1,9	2,9	4,3
% vivant avec une personne non apparentée	1,8	1,5	1,1

Source : Statistique Canada, données du Recensement de 1996. Les pourcentages des colonnes ne donnent pas toujours un total de 100 % parce que certains chiffres ont été arrondis et parce que certaines données sont tirées d'échantillons de tailles différentes.

Le pourcentage de propriétaires de logement est à son maximum chez les personnes âgées de 55 à 64 ans et le pourcentage de propriétaires qui ont entièrement remboursé leur prêt hypothécaire augmente progressivement avec l'âge. Les autres conditions de logement telles que la possession d'un logement en copropriété, l'occupation d'un appartement dans un immeuble de cinq étages ou plus et la location prédominent aux deux extrémités de la pyramide des âges : moins de 34 ans ou plus de 65 ans. Voir tableau 11.

En 1991, le pourcentage de chefs de ménage âgés de plus de 45 ans qui sont propriétaires de leur logement a augmenté aussi bien dans les villes grandes, moyennes et petites qu'en milieu rural. Dans les grandes villes, 50% des propriétaires estimaient que leur maison avait une valeur de 200 000\$ ou plus contre 14% seulement dans les régions rurales et 8% dans les petites localités urbaines. Voir tableau 12.

Emploi, revenu et retraite⁸

Les taux de participation à la population active et le revenu diminuent lorsque les gens atteignent et dépassent l'âge de la retraite. Certaines personnes âgées continuent à travailler au-delà de 65 ou 70 ans (surtout les hommes), généralement à temps partiel. Le revenu moyen diminue graduellement, mais non pas énormément avec l'âge. Voir tableaux 13 et 14.

Les Canadiens prennent leur retraite plus tôt, en moyenne à 62 ans (les hommes à 63 ans et les femmes à 60). Les professionnels prennent leur retraite plus tôt ou plus tard que les cols bleus, parce que leur travail leur offre davantage d'options et de souplesse. (Voir tableau 15).

Les personnes ayant un revenu élevé ont tendance à prendre leur retraite plus tôt (en exerçant un choix de mode de vie). Celles



TABEAU 10 — RÉPARTITION EXPRIMÉE EN POURCENTAGE DES GROUPES D'ÂGE SELON LE MODE D'HEBERGEMENT, PAR SEXE AU CANADA 1996

Hommes			
	65-74 ans	75-84 ans	85 ans et plus
Population totale	1 251 773	724 200	244 499
% dans l'immobilier de copropriété	14,1	10,1	10,1
% dans les appartements	10,7	10,1	10,1
% dans les établissements de soins infirmiers	0,4	0,4	0,4
% dans l'immobilier de copropriété	10,7	10,1	10,1
% dans les appartements	10,7	10,1	10,1
% dans les établissements de soins infirmiers	0,4	0,4	0,4
% dans l'immobilier de copropriété	10,7	10,1	10,1
% dans les appartements	10,7	10,1	10,1
% dans les établissements de soins infirmiers	0,4	0,4	0,4
% dans l'immobilier de copropriété	10,7	10,1	10,1
% dans les appartements	10,7	10,1	10,1
% dans les établissements de soins infirmiers	0,4	0,4	0,4
Femmes			
	65-74 ans	75-84 ans	85 ans et plus
Population totale	1 251 773	724 200	244 499
% dans l'immobilier de copropriété	14,1	10,1	10,1
% dans les appartements	10,7	10,1	10,1
% dans les établissements de soins infirmiers	0,4	0,4	0,4
% dans l'immobilier de copropriété	10,7	10,1	10,1
% dans les appartements	10,7	10,1	10,1
% dans les établissements de soins infirmiers	0,4	0,4	0,4
% dans l'immobilier de copropriété	10,7	10,1	10,1
% dans les appartements	10,7	10,1	10,1
% dans les établissements de soins infirmiers	0,4	0,4	0,4
% dans l'immobilier de copropriété	10,7	10,1	10,1
% dans les appartements	10,7	10,1	10,1
% dans les établissements de soins infirmiers	0,4	0,4	0,4

Le pourcentage de propriétaires de logement est à son maximum chez les personnes âgées de 55 à 64 ans et le pourcentage de propriétaires qui ont entièrement remboursé leur prêt hypothécaire augmente progressivement avec l'âge. Les autres conditions de logement telles que la possession d'un logement en copropriété, l'occupation d'un appartement dans un immeuble de cinq étages ou plus et la location prédominent aux deux extrémités de la pyramide des âges (moins de 34 ans ou plus de 65 ans). (Voir tableau 11)

En 1991, le pourcentage de chefs de ménage âgés de plus de 45 ans qui sont propriétaires de leur logement a augmenté aussi bien dans les villes grandes, moyennes et petites qu'en milieu rural. Dans les grandes villes, 50% des propriétaires estimaient que leur maison avait une valeur de 200 000\$ ou plus contre 14% seulement dans les régions rurales et 8% dans les petites localités urbaines. (Voir tableau 12)

Emploi, revenu et retraite^a

Les taux de participation à la population active et le revenu diminuent lorsque les gens atteignent et dépassent l'âge de la retraite. Certaines personnes âgées continuent à travailler au-delà de 65 ou 70 ans (surtout les hommes), généralement à temps partiel. Le revenu moyen diminue graduellement, mais non pas énormément avec l'âge. (Voir tableaux 13 et 14)

Les Canadiens prennent leur retraite plus tôt, en moyenne à 62 ans (les hommes à 63 ans et les femmes à 60). Les professionnels prennent leur retraite plus tôt ou plus tard que les cols bleus, parce que leur travail leur offre davantage d'options et de souplesse.^a (Voir tableau 15)

Les personnes ayant un revenu élevé ont tendance à prendre leur retraite plus tôt (en exerçant un choix de mode de vie). Celles



TABEAU 11 — CERTAINS MODES D'OCCUPATION DE LOGEMENTS PRIVÉS, TYPES DE LOGEMENTS ET CARACTÉRISTIQUES DES MÉNAGES, SELON L'ÂGE ET LE SEXE DU CHEF DE MÉNAGE, CANADA, 1991

	Totalité des ménages				Propriétaires		
	Vivant dans des maisons individuelles	Vivant dans des immeubles de 5 étages ou plus	Nombre moyen de chambres à coucher	Nombre moyen de personnes par ménage	Pourcentage de propriétaires	Pourcentage de propriétaires sans prêt hypothécaire	Pourcentage de propriétaires d'un logement en copropriété
Âge							
Tous âges : Total	56,9	9,1	2,6	2,7	62,6	30,1	5,9
des hommes	64,6	6,7	2,8	2,9	70,5		4,5
et des femmes	39,1	14,5	2,3	2,0	44,5		10,9
55-64 ans : Total	64,7	7,9	2,8	2,3	75,5	71,0	6,0
des hommes	71,2	5,8	2,9	2,6	81,4		4,6
et des femmes	46,2	14,0	2,4	1,7	58,5		11,6
65-74 ans : Total	60,1	12,2	2,5	1,9	70,5	86,4	7,6
des hommes	68,4	8,7	2,7	2,1	78,9		6,2
et des femmes	45,7	18,2	2,2	1,4	56,4		10,8
75+ ans : Total	50,0	19,4	2,2	1,6	59,0	93,0	8,8
des hommes	61,4	13,7	2,4	1,9	71,1		8,0
et des femmes	39,5	24,7	1,9	1,3	48,0		9,9

Source : Statistique Canada, *Le pays*, no de cat. 93-311, tableau 13, p. 176-77, no de cat. 93-330, tableau 2, p. 34-35 et tableau 10, p. 184

TABEAU 12 — VALEUR ESTIMATIVE DES MAISONS APPARTENANT AUX CANADIENS ÂGÉS DE 45 ANS ET PLUS, SELON LA TAILLE ET LE GENRE DE LA LOCALITÉ, CANADA, 1991

Taille et genre de collectivité	Chefs de ménage âgés de 45 ans et plus propriétaires d'un logement	Valeur estimative du logement						
		<50 000 \$	50 000 \$ à 74 999 \$	75 000 \$ à 99 999 \$	100 000 \$ à 149 999 \$	150 000 \$ à 199 999 \$	200 000 \$ à 299 999 \$	\$300 000 \$ et plus
	Pourcentage	Pourcentage	Pourcentage	Pourcentage	Pourcentage	Pourcentage	Pourcentage	Pourcentage
Ville 500,000 habitants et plus	65,1	1	3	8	20	18	32	18
Ville 100,000 à 499,999 habitants	72,7	3	11	18	28	21	12	6
Ville 30,000 à 99,999 habitants	73,8	4	12	23	31	16	10	4
Ville 15,000 à 29,999 habitants		12	23	30	20	8	4	3
Petite ville	74,1	11	20	24	24	13	5	3
Milieu rural	90,3	22	22	16	15	11	8	6
TOTAL	71,8	7	11	15	22	16	19	10

Source : Statistique Canada, *Le pays*, no de cat. 93-311, tableau 13, p. 176-77, no de cat. 93-330, tableau 2, p. 34-35 et tableau 10, p. 184



TABLEAU 13 — TAUX DE PARTICIPATION À LA POPULATION ACTIVE, SELON LE GROUPE D'ÂGE ET LE SEXE, CANADA, 1996

Âge	Taux de participation des hommes	Taux de participation des femmes
Tous âges (15 ans et plus)	72,7	58,6
45-49 ans	90,8	77,9
50-54 ans	86,8	69,0
55-59 ans	74,3	50,7
60-64 ans	48,3	27,2
65 ans et plus	13,0	4,7

Source : Statistique Canada, Recensement de 1996

TABLEAU 14 — REVENU MOYEN, SELON LE GROUPE D'ÂGE ET LE SEXE, 1996 (EN DOLLARS CONSTANTS DE 1995)

Âge	Revenu moyen	
	Hommes	Femmes
15-19	4 350	3 813
20-24	12 433	9 815
25-34	28 435	20 161
35-44	38 935	24 157
45-54	42 787	24 772
55-64	35 628	18 078
65-69	28 540	16 157
70+	25 140	17 130

Source : Statistique Canada, données du Recensement de 1996

TABLEAU 15 — RETRAITE ANTICIPÉE, PAR GROUPE D'ÂGE ET SEXE, CANADA, 1991

Âge	% du groupe d'âge qui ont pris leur retraite avant 60 ans		% du groupe d'âge qui ont pris leur retraite avant 65 ans	
	Hommes	Femmes	Hommes	Femmes
60-64 ans	60	60	—	—
65-69 ans	20	29	66	72
70-74 ans	16	27	48	60
75-79 ans	9	17	36	44
80 ans et plus	3	14	23	43

Source : Grant Schellenberg, *The Road to Retirement : Demographic and Economic Change in the 90s*, Centre de statistiques internationales, Conseil canadien du développement social, Ottawa, 1994, p. 19



qui ont un bas revenu prennent leur retraite de bonne heure (sans doute parce qu'elles n'ont pas le choix ou qu'elles sont en mauvaise santé) ou tardivement (elles ont besoin de ce revenu. Un emploi est la principale source de revenu des 55 à 64 ans tandis que pour les plus de 65 ans, c'est une pension du gouvernement. (Voir tableaux 16 et 17)

Autres caractéristiques démographiques

La population du Canada est plus mobile que celle de la plupart des autres pays. Cette propension à se déplacer n'est pas toutefois la même pour tous les groupes d'âge ou toutes les régions. En général, les déplacements diminuent lorsque la distance et l'âge augmentent tandis que la tendance à se déplacer de l'est vers l'ouest du pays augmente. (Voir tableaux 18 et 19)

La population canadienne est composée de divers groupes ethniques et raciaux ayant chacun une pyramide des âges différente. Cette caractéristique dépend surtout du moment où un groupe a commencé à immigrer au Canada. Plus le début de l'immigration remonte à longtemps, plus le groupe est âgé. Font exception à cette règle les Autochtones du Canada dont la faible proportion de personnes âgées est due à une espérance de vie plus courte. (Voir tableau 20)

Les Canadiens âgés restent des gens actifs ayant divers intérêts tant à l'intérieur qu'à l'extérieur du foyer. Deux hommes sur cinq âgés de 80 ans et plus conduisent leur voiture plus de trois fois par semaine. Et moins de la moitié des personnes âgées de 85 ans sont gravement handicapées. (Voir tableaux 21, 22 et 23)

Mobilité géographique¹⁰

Au cours de toute période de cinq ans donnée, plus de quatre Canadiens sur 10 déménagent. La moitié de ces

déménagements se font dans la même division de recensement, le tiers dans la même province et le reste d'une province à l'autre ou à l'étranger.

La majorité des personnes nées au Québec (92%), en Ontario (91%) et en Colombie-Britannique (88%) vivent toujours dans la même province tandis que cette proportion est la plus faible en Saskatchewan (59%).

La migration touche différemment les divers groupes d'âge : la Colombie-Britannique a une plus forte proportion de personnes âgées parce qu'elle représente une destination attrayante pour ces dernières tandis que la proportion plus forte de jeunes en Saskatchewan et dans les provinces de l'Atlantique est attribuable à l'immigration de jeunes.

Les personnes âgées qui sont mariées sont généralement moins mobiles que celles que ne se sont jamais mariées ou qui sont veuves et les personnes divorcées ou séparées sont les plus mobiles. La plupart des personnes âgées qui déménagent sont des locataires qui vont occuper d'autres logements locatifs.

Aux États-Unis, un grand nombre des déménagements à longue distance des personnes âgées sont de nature temporaire. Lorsque ces personnes vieillissent, elles ont tendance à retourner dans leur ville d'origine pour retrouver leur famille et leurs amis; les habitudes semblent être les mêmes au Canada.¹¹

L'origine ethnique

L'origine ethnique est peut-être l'un des principaux facteurs permettant de prédire comment un marché réagira face à diverses options en ce qui concerne le logement, les services et les commodités.¹² Pour les Canadiens âgés, ce facteur a des répercussions sur les attentes en matière de logement et de services et parfois aussi la capacité de payer.



TABEAU 16 — ÂGE AU MOMENT DE LA RETRAITE ET REVENU ACTUEL DU MÉNAGE, CANADA, 1991

	59 ans et moins	60-64 ans	65 ans	66 ans ou plus	Total
	Pourcentage	Pourcentage	Pourcentage	Pourcentage	Pourcentage
Total	32	32	25	12	100
Hommes	27	32	28	12	100
Femmes	38	31	20	11	100
Revenu du ménage : Hommes					
Moins de 10 000 \$	31	18	35	17	100
10 000 \$ à 19 999 \$	21	33	32	13	100
20 000 \$ à 39 000 \$	25	35	29	11	100
40 000 \$ à 59 000 \$	34	36	21	9	100
60 000 \$ ou plus	55	20	15	10	100
Revenu du ménage : Femmes					
Moins de 10 000 \$	41	18	24	17	100
10 000 \$ à 19 999 \$	25	36	25	14	100
20 000 \$ à 39 000 \$	37	35	17	10	100
40 000 \$ à 59 000 \$	62	26	9	4	100
60 000 \$ ou plus	56	32	9	4	100

Source : Grant Schellenberg, *The Road to Retirement : Demographic and Economic Change in the 90s*, Centre de statistiques internationales, Conseil canadien du développement social, Ottawa, 1994, pp. 101, 103-104, tiré des données de l'Enquête sur le vieillissement et l'autonomie, 1991

TABEAU 17 — PRINCIPALES SOURCES DE REVENU PERSONNEL DES CANADIENS ÂGÉS DE 55 ANS ET PLUS, SELON L'ÂGE ET LE SEXE, 1991

	Travail	Pension de retraite	Pension du gouv.	Autres sources gouv.	Placement	Membre de la famille	Autres*
	Pourcentage	Pourcentage	Pourcentage	Pourcentage	Pourcentage	Pourcentage	Pourcentage
55-59 ans : Total	60	9	7	10	8	4(0)	2(q)
Hommes	69	9	4(0)	12	4(0)	(1)	(1)
Femmes	51	8(0)	9	9	12	8(0)	3(0)
60-64: Total	34	19	19	13	12	2(0)	(1)
Hommes	42	25	9	14	9	(1)	(1)
Femmes	26	12	29	11	15	5(0)	(1)
65-69: Total	7	21	61	2(0)	7	(1)	(1)
Hommes	12	34	44	(1)	7(0)	(1)	(1)
Femmes	(1)	9	76	(1)	8(0)	(1)	(1)
70-74: Total	4(0)	17	68	(1)	9	(1)	(1)
Hommes	8(0)	27	53	(1)	11	—	(1)
Femmes	(1)	9	79	2(0)	7(0)	(1)	(1)
75-79: Total	2(0)	17	72	(1)	7	(1)	(1)
Hommes	3(0)	29	58	(1)	9	—	(1)
Femmes	(1)	9	81	(1)	7(0)	(1)	(1)
80+: Total	(1)	14	70	(1)	13	(1)	(1)
Hommes	3(0)	22	61	(1)	13	—	(1)
Femmes	(1)	9	76	(1)	13	(1)	(1)

* comprend les pensions alimentaires, les héritages familiaux, et les successions

(0) la variabilité de l'échantillon associée à ce chiffre est élevée

(1) la variabilité de l'échantillon est trop élevée pour faire une estimation

— zéro ou nul

Source : Secrétariat du troisième âge, *Vieillesse et autonomie : aperçu d'une enquête nationale*, ministre des Approvisionnements et Services Canada, 1993, pp. 144-146



TABEAU 18 — POPULATION ÂGÉE DE 55 ANS ET PLUS QUI A CHANGÉ DE LIEU DE RÉSIDENCE AU COURS DES CINQ DERNIÈRES ANNÉES, SELON LE GROUPE D'ÂGE, 1996

Canada	Total—mobilité (en % de la population totale)	Non-migrants (1) (en % de la mobilité totale)	Migrants infra- provinciaux (2) (en % de la mobilité totale)	Migrants inter- provinciaux (3) (en % de la mobilité totale)	Migrants externes (4) (en % de la mobilité totale)
Tous les groupes d'âge	43,3	23,0 (53,2)	13,4 (31,0)	3,3 (7,7)	3,5 (8,1)
55-64 ans	25,6	13,0 (51,1)	8,5 (33,4)	1,7 (6,7)	2,3 (8,9)
65 ans et plus	20,2	11,0 (54,5)	6,5 (32,2)	1,3 (6,2)	1,4 (7,1)

(1) Les « non-migrants » sont les personnes qui déménagent dans la même subdivision de recensement.

(2) Les « migrants infra-provinciaux » sont les personnes qui déménagent d'une subdivision de recensement à l'autre, dans la même province.

(3) « Migrants interprovinciaux » désigne les personnes qui déménagent d'une province à l'autre.

(4) Les « migrants externes » sont les personnes qui arrivent de l'extérieur du Canada.

Source : Statistique Canada, Recensement de 1996.

TABEAU 19 — MOBILITÉ (CHANGEMENT DE LIEU DE RÉSIDENCE AU COURS DES CINQ DERNIÈRES ANNÉES) DE DIVERS GROUPES D'ÂGE, POPULATION ÂGÉE DE 5 ANS ET PLUS, PAR PROVINCE, 1996

	Pourcentage de mobilité pour tous les groupes d'âge	Pourcentage de mobilité chez les 55 à 64 ans	Pourcentage de mobilité chez les 65 ans et plus
Canada	43,3	25,6	20,2
Terre-Neuve	26,6	13,6	11,6
I.-P.-É.	32,0	19,6	15,3
Nouvelle-Écosse	36,0	19,7	13,5
Nouveau-Brunswick	32,6	17,2	14,0
Québec	39,9	22,8	19,1
Ontario	43,1	24,9	19,3
Manitoba	39,9	21,9	18,7
Saskatchewan	38,6	19,2	16,1
Alberta	49,7	27,9	22,2
Colombie-Britannique	54,5	38,2	29,2

Source : Statistique Canada, Recensement de 1996.



TABLEAU 20 — PROPORTION DE PERSONNES ÂGÉES DE 65 ANS ET PLUS SELON L'ORIGINE ETHNIQUE, 1996

Origine ethnique (1)	Nombre	Pourcentage de personnes âgées de 65 ans et plus
Tous les Canadiens	28 846 760	12,2
Îles britanniques	3 267 520	23,3
Française	2 683 845	13,6
Européenne	3 742 895	18,6
Asie de l'Est et du Sud-Est	1 271 450	8,2
Asie du Sud	590 145	5,5
Autochtone	477 630	4,0
Antilles	305 290	5,5
Pays arabes	188 435	5,9
Afrique	137 315	2,2
Amérique latine, centrale et du Sud	118 640	3,0
Asie de l'Ouest	106 870	7,1
Îles du Pacifique	5 765	3,0

Le tableau n'identifie que les personnes âgées de 65 ans et plus, car c'est pour ce groupe d'âge que les différences sont le plus marquées d'un groupe ethnique à l'autre.

(1) « Origine ethnique » se rapporte **uniquement** à la réponse à cette question : « À quel groupe ethnique appartenaient vos ancêtres? » et non pas à des réponses multiples.

Source : Statistique Canada, données du Recensement de 1996

TABLEAU 21 — ACTIVITÉS ENTREPRISES PAR LES CANADIENS ÂGÉS DE PLUS DE 45 ANS, AU CANADA, 1991

	Personnes âgées de plus de 45 ans	Personnes âgées de 45 à 64	Personnes âgées de plus de 65 ans	Personnes âgées de plus de 80 ans
Activités chez soi				
Regarder la télévision	45	42	50	50
Écouter la radio	47	48	44	38
Parler au téléphone	30	29	32	32
Arts et artisanat	30	31	29	25
Lecture	65	67	64	57
Recevoir des amis ou des membres de la famille	47	48	47	38
Activités à l'extérieur				
Visiter des amis ou des parents	37	38	34	24
Magasiner (à l'exception de l'épicerie)	26	25	28	24
Manger au restaurant	23	25	20	18
Se promener en voiture	29	30	27	19
Marcher	50	51	49	35
Clubs, église, centre communautaire	34	31	39	36
Bibliothèque	11	10	11	**
Cartes ou jeux	21	19	26	22
Voyages de 4 semaines ou plus au cours des 12 derniers mois*	12	11	14	12

Activités auxquelles les répondants ont dit s'être livrés « souvent » au cours d'un mois typique. (Les réponses multiples étaient acceptées.)

* À l'exclusion des voyages d'affaires.

** Variabilité trop forte de l'échantillon pour publier un chiffre.

Les variations entre les sexes : les femmes ont plus tendance que les hommes à écouter la radio, à parler au téléphone, à s'adonner aux arts et à l'artisanat, à recevoir ou à visiter des parents et amis tandis que les hommes ont davantage tendance que les femmes à se promener en voiture et que les hommes plus âgés ont plus tendance que les femmes plus âgées à marcher ou à faire un long voyage.

Source : Secrétariat du troisième âge, Vieillesse et autonomie : aperçu d'une enquête nationale, ministre des Approvisionnements et Services Canada, 1993, pp. 41, 45



TABEAU 22 — CANADIENS ÂGÉS DE PLUS DE 45 ANS AYANT UN PERMIS DE CONDUIRE ET FRÉQUENCE DE CONDUITE, SELON LE SEXE, CANADA, 1991

Âge	Permis de conduire	Conduit plus de trois fois par semaine
	Pourcentage	Pourcentage
45 ans et plus : Total	73	81
des hommes	88	87
et des femmes	60	73
45-64 ans : Total	83	84
des hommes	92	90
et des femmes	74	77
65 ans et plus : Total	56	72
des hommes	80	81
et des femmes	37	58
80 ans et plus : Total	30	68
des hommes	58	71
et des femmes	13	60

Source : Secrétariat du troisième âge, Vieillesse et autonomie : aperçu d'une enquête nationale, ministre des Approvisionnements et Services Canada, 1993, pp. 29, 31

TABEAU 23 — POURCENTAGE DE PERSONNES ÂGÉES HANDICAPÉES, SELON L'ÂGE ET LA GRAVITÉ DU HANDICAP ET POURCENTAGE DES PERSONNES VIVANT DANS DES ÉTABLISSEMENTS DE SANTÉ, AU CANADA, 1991

Âge	% ayant un handicap	Gravité du handicap (le % entre parenthèses est la proportion de la population totale de personnes âgées)*			% des personnes handicapées vivant en établissement*
		Handicap « grave »	Handicap « modéré »	Handicap « léger »	
65 ans et plus	45,7	32,4(14,8)	32,5(14,8)	35,1(16,0)	14,7(6,7)
55-64 ans	26,2	19,4(5,1)	36,6(9,6)	44,0(11,5)	**
65-74 ans	38,7	19,5(7,5)	34,6(13,4)	45,9(17,8)	4,6(1,8)
75-84 ans	51,2	38,5(19,7)	32,1(16,4)	29,4(15,0)	16,4(8,4)
85 ans et plus	73,6	63,3(46,6)	25,9(19,1)	10,8(8,0)	46,1(33,9)

Source : Statistique Canada, *Profil des personnes âgées au Canada*, no de cat. 96-312E, tableaux 8.2 et 8.3, p. 62 et tableau A3.1, p. 87

* Le premier chiffre se rapporte au pourcentage de toutes les personnes handicapées qui vivent dans un établissement et le deuxième, entre parenthèses, est le pourcentage de la population totale de ce groupe d'âge qui est handicapée et qui réside en établissement.

** La taille de l'échantillon est trop limitée pour permettre de publier un chiffre fiable.



Les courants d'immigration ont créé un éventail de profils démographiques (tels que la proportion variable de personnes âgées) au sein des divers groupes ethniques. Ces proportions ne sont toutefois pas uniformes d'une communauté ethnique à l'autre, pas plus que les autres caractéristiques démographiques telles que l'éducation, la profession, le revenu et le niveau d'urbanisation.

Les valeurs et les comportements dépendent du contexte culturel qui peut influencer sur l'attachement à la maison, les opinions au sujet des services de soutien et les réactions vis-à-vis des services professionnels.

Par exemple :

- l'expérience vécue dans un autre pays influe sur les attentes et le mode de vie actuel d'un groupe;
- les gens ont tendance à s'attacher davantage à leurs origines ethniques en vieillissant;
- de nombreux immigrants de la première, de la deuxième et de la troisième générations adoptent les coutumes et les habitudes canadiennes, mais ils restent souvent attachés à la culture de leur pays d'origine ou de celui de leurs parents.

Préférences et options relatives au logement

Raisons de ne pas déménager

La plupart des Canadiens âgés préfèrent rester dans leur propre maison.¹³ Ils ont des habitudes, des amis et des réseaux de soutien autour d'eux; le foyer familial devient un centre de confort, de familiarité et de nostalgie. Ces considérations peuvent l'emporter sur d'autres facteurs tels que des conditions de vie inadéquates. Des personnes âgées peuvent donc vivre dans une maison qui a besoin de réparations et de rénovations, une maison trop grande ou

trop coûteuse pour eux ou un logement sans services de soutien.

Certains aînés résistent énergiquement aux pressions qui les poussent à déménager.¹⁴ Cette résistance peut venir de la crainte de se retrouver dans un établissement, ce qui semble parfois la principale solution de rechange. Le reste de la société désapprouve également le placement inutile des personnes âgées dans un établissement, non seulement pour des raisons financières, mais aussi pour des raisons psychologiques et jugent les solutions communautaires plus acceptables.

Les gouvernements et les secteurs privé et sans but lucratif cherchent à promouvoir des possibilités de logement qui comprennent plusieurs options associées à des services sociaux, récréatifs et de soutien. Ces formules permettent aux aînés de continuer à mener une vie autonome dans la collectivité, de préférence dans leur propre maison.¹⁵

Raisons de déménager

Un logement n'est pas seulement un toit. Son prix, son emplacement par rapport à d'autres destinations et la nature du quartier exercent une influence importante sur la décision de déménager. Pour ce qui est des personnes âgées, elles tiennent compte de l'accès aux commodités et aux services de soutien. Le segment le plus jeune de ce marché s'intéressera aux installations récréatives, aux services et aux installations lui permettant de mener un mode de vie actif, mais le segment le plus âgé s'intéressera davantage aux services de soins personnels, aux services sociaux et aux services de santé.

Comme un déménagement oblige souvent à faire des concessions, les fournisseurs de logements doivent offrir des produits qui rendent le déménagement aussi attrayant et abordable que possible. Par exemple, la

IMPORTANT NOTE CONCERNING THE FOLLOWING PAGES

**THE PAGES WHICH FOLLOW HAVE BEEN FILMED
TWICE IN ORDER TO OBTAIN THE BEST
REPRODUCTIVE QUALITY**

**USERS SHOULD CONSULT ALL THE PAGES
REPRODUCED ON THE FICHE IN ORDER TO OBTAIN
A COMPLETE READING OF THE TEXT.**

REMARQUE IMPORTANTE CONCERNANT LES PAGES QUI SUIVENT

**LES PAGES SUIVANTES ONT ÉTÉ REPRODUITES EN
DOUBLE AFIN D'AMÉLIORER LA QUALITÉ DE
REPRODUCTION**

**LES UTILISATEURS DOIVENT CONSULTER TOUTES
LES PAGES REPRODUITES SUR LA FICHE AFIN
D'OBTENIR LA LECTURE DU TEXTE INTÉGRAL**



TABLEAU 24 — RAISONS DE DÉMÉNAGER, SELON LE GROUPE D'ÂGE
(LES POURCENTAGES DE RÉPONSES ÉTANT ENTRE PARENTHESES)

65-69 ans	70-74 ans	75-79 ans	80-84 ans	85 ans et plus
Logement précédent trop grand ou trop petit (26 %)	Logement précédent trop grand ou trop petit (27 %)	Logement précédent trop grand ou trop petit (26 %)	Logement précédent trop grand ou trop petit (29 %)	Logement précédent trop grand ou trop petit (29 %)
Revenus financiers (13 %)	Recherche de retraite de conjoint (10 %)	Recherche de plus d'activités récréatives, de loisirs et d'activités physiques (12 %)	Décès de l'époux ou de la mère du conjoint (13 %)	Décès de la mère ou de la mère du conjoint (14 %)
Engagement d'emploi ou retraite (12 %)	Décès de la mère ou de la mère du conjoint (10 %)	Recherche de plus d'activités récréatives, de loisirs et d'activités physiques (12 %)	Revenus financiers (10 %)	Pour obtenir des soins ou une assistance (10 %)
Recherche de plus d'activités récréatives, de loisirs et d'activités physiques (8 %)	Revenus financiers (14 %)	Revenus financiers (10 %)	Pour obtenir des soins ou une assistance (10 %)	Recherche de plus d'activités récréatives, de loisirs et d'activités physiques (14 %)
Séparation ou divorce (7 %)	Recherche de plus d'activités récréatives, de loisirs et d'activités physiques (8 %)	Décès du conjoint (8 %)	Recherche de plus d'activités récréatives, de loisirs et d'activités physiques (8 %)	Décès du conjoint (8 %)
Retraite ou retraite du conjoint (7 %)		Pour obtenir des soins ou une assistance (8 %)	Recherche de plus d'activités récréatives, de loisirs et d'activités physiques (8 %)	Recherche de plus d'activités récréatives, de loisirs et d'activités physiques (8 %)
			Décès du conjoint (8 %)	Revenus financiers (7 %)

Source : Statistique Canada, Enquête sur le vieillissement et l'accessibilité, septembre 1991, tirage spécial.

superficie pourrait être réduite au profit d'un accès facile aux commodités et aux services.

Les concessions à faire préoccupent particulièrement les personnes qui possèdent un actif important tel qu'une maison libre d'hypothèque, mais qui n'ont qu'un revenu limité et fixe (provenant surtout d'une pension gouvernementale). En pareil cas, les propriétaires peuvent être prêts à vendre leur maison pour déménager dans un logement plus petit, le produit de la vente servant à financer leurs frais de subsistance et les services dont ils ont besoin.

Les propriétaires tiendront compte également de l'entretien et des réparations que leur maison actuelle exige. Un logement plus petit exige moins d'entretien; un choix

prudent quant aux matériaux et aux finitions peut réduire encore davantage l'entretien nécessaire et les services de ménage, de jardinage et d'entretien diminuent davantage le travail exigé de l'occupant.

Pour le segment le plus âgé de ce marché, la décision de déménager est souvent précipitée par des troubles de santé ou le décès d'un conjoint. En pareil cas, les enfants de la personne âgée jouent fréquemment un rôle important dans la décision de déménager.¹⁰

Dans certains cas, il est préférable qu'une personne ne reste pas chez elle ou dans la même ville. Les variables de risque ci-après aideront à établir la limite entre la possibilité d'une vie autonome (avec des



**TABEAU 24 — RAISONS DE DÉMÉNAGER, SELON LE GROUPE D'ÂGE
(LES POURCENTAGES DE RÉPONSES ÉTANT ENTRE PARENTHÈSES)**

45-64 ans	65-69 ans	70-74 ans	75-79 ans	80 ans et plus
Logement précédent trop grand ou trop petit (28 %)	Logement précédent trop grand ou trop petit (27 %)	Logement précédent trop grand ou trop petit (26 %)	Logement précédent trop grand ou trop petit (29 %)	Logement précédent trop grand ou trop petit (29 %)
Raisons financières (13 %)	Retraite ou retraite du conjoint (22 %)	Recherche de plus d'activités récréatives, de loisirs et d'activités physiques (18 %)	Déclin de sa santé ou de la santé du conjoint (18 %)	Déclin de sa santé ou de la santé du conjoint (24 %)
Changement d'emploi ou mutation (12 %)	Déclin de sa santé ou de la santé du conjoint (16 %)	Retraite ou retraite du conjoint (14 %)	Raisons financières (10 %)	Pour obtenir des soins ou une assistance (19 %)
Recherche de plus d'activités récréatives, de loisirs et d'activités physiques (8 %)	Raisons financières (14 %)	Raisons financières (10 %)	Pour obtenir des soins ou une assistance (10 %)	Recherche de plus d'activités récréatives, de loisirs et d'activités physiques (14 %)
Séparation ou divorce (7 %)	Recherche de plus d'activités récréatives, de loisirs et d'activités physiques (8 %)	Décès du conjoint (8 %)	Recherche de plus d'activités récréatives, de loisirs et d'activités physiques (9 %)	Décès du conjoint (8 %)
Retraite ou retraite du conjoint (7 %)		Pour obtenir des soins ou une assistance (8 %)	Retraite ou retraite du conjoint (8 %)	Retraite ou retraite du conjoint (7 %)
			Décès du conjoint (8 %)	Raisons financières (7 %)

Source : Statistique Canada, Enquête sur le vieillissement et l'autonomie, septembre 1991, tirage spécial.

superficie pourrait être réduite au profit d'un accès facile aux commodités et aux services.

Les concessions à faire préoccupent particulièrement les personnes qui possèdent un actif important tel qu'une maison libre d'hypothèque, mais qui n'ont qu'un revenu limité et fixe (provenant surtout d'une pension gouvernementale). En pareil cas, les propriétaires peuvent être prêts à vendre leur maison pour déménager dans un logement plus petit, le produit de la vente servant à financer leurs frais de subsistance et les services dont ils ont besoin.

Les propriétaires tiendront compte également de l'entretien et des réparations que leur maison actuelle exige. Un logement plus petit exige moins d'entretien; un choix

prudent quant aux matériaux et aux finitions peut réduire encore davantage l'entretien nécessaire et les services de ménage, de jardinage et d'entretien diminuent davantage le travail exigé de l'occupant.

Pour le segment le plus âgé de ce marché, la décision de déménager est souvent précipitée par des troubles de santé ou le décès d'un conjoint. En pareil cas, les enfants de la personne âgée jouent fréquemment un rôle important dans la décision de déménager.¹⁶

Dans certains cas, il est préférable qu'une personne ne reste pas chez elle ou dans la même ville. Les variables de risque ci-après aideront à établir la limite entre la possibilité d'une vie autonome (avec des



services de soutien si nécessaires) et le placement dans un établissement :

- la personne s'estime en mauvaise santé;
- elle souffre d'au moins deux maladies ou troubles de santé chroniques;
- elle est incapable de s'acquitter des activités de la vie quotidienne;
- elle présente un certain degré de handicap cognitif;
- elle n'a pas de partenaire ou de réseau de soutien;
- elle n'a qu'un faible revenu;
- son âge est avancé (75 à 85 ans et plus).

La présence de plus d'un de ces facteurs augmente nettement la probabilité de placement en établissement¹⁷ et diminue la probabilité que les personnes qui présentent ces caractéristiques puissent mener une vie autonome.

Localités rurales et isolées

Les localités rurales présentent des défis et des possibilités de nature particulière pour le fournisseur de logements. Le profil



démographique plus âgé et la tendance des gens à rester dans leur milieu lorsqu'ils vieillissent indiquent l'existence d'une clientèle évidente. Toutefois, la faible concentration de la population et des services exige des analyses de marché précis de la clientèle ciblée. Chaque collectivité est unique et désirera des services de logement et de soutien ayant une configuration différente.

Le vieillissement de la population que la plupart des régions du pays enregistreront au cours des prochaines décennies se manifeste déjà dans les localités rurales, les petites villes et les villages (moins de 10 000 habitants). Près du tiers des Canadiens âgés de 65 ans et plus résident dans des régions rurales et des petites villes. Dans un grand nombre de ces dernières, plus de 20% de la population est âgée de 65 ans ou plus.

Dans certaines localités rurales et régions agricoles (surtout dans le sud de l'Ontario et certains secteurs de la Colombie-Britannique¹⁸ et du Manitoba), les personnes âgées de 80 ans et plus composent 6% de la population, soit trois fois la moyenne nationale.¹⁹ (Ces chiffres ne sont pas les mêmes pour

Les régions rurales conviennent bien aux aînés : elles leur offrent des installations récréatives et souvent ils y ont un solide réseau de parents et amis.





toutes les provinces: l'Alberta, par exemple, a une forte concentration de personnes âgées dans ses centres urbains et cette tendance s'accroît.²⁰) Les personnes âgées qui résident dans ces localités tendent à éviter de déménager dans des villes plus grandes, même si elles y ont accès à un plus grand choix de logements et de services.²¹

Les localités rurales et urbaines affichent très peu de différences en ce qui concerne la qualité de vie, le soutien social perçu et les réseaux sociaux. Toutefois, les localités rurales peuvent être isolées physiquement et avoir moins accès aux services, parce qu'elles disposent de moins de services de transport en commun et de services communautaires.²²

Les localités du Nord sont encore plus isolées et diversifiées et la nécessité de tenir compte des traditions inuites et déniées accentue le défi. Par exemple, des ensembles résidentiels récemment construits pour les personnes âgées au nord du 60^e parallèle comprenaient des fumoirs, des foyers extérieurs et des installations pour la cuisson de la viande et du poisson. La planification d'un projet doit être faite avec la collaboration des anciens pour s'assurer que le logement correspond à leur façon de vivre.

Conception des logements

Il est risqué de faire des généralisations, mais certaines caractéristiques du processus de vieillissement sont très répandues. Il est indispensable de comprendre ces caractéristiques pour concevoir un environnement qui convienne aux aînés. Par exemple, les personnes se distinguent par le moment et la façon dont elles ressentent les effets de divers changements reliés au vieillissement.

Conception axée sur le mode de vie

La clientèle active et à l'aise souhaite que son logement révèle implicitement que

«les personnes qui résident ici ont gagné ce mode de vie». Ses principales priorités sont : la libération des obligations familiales; les loisirs, les divertissements et l'accès aux activités récréatives.

Si vous ciblez ce groupe, vous devriez prêter particulièrement attention aux principales aires communes telles que les entrées d'immeuble, les halls et les salles à manger de même qu'aux détails plus subtils tels que les appareils d'éclairage, le mobilier et les œuvres d'art. L'emplacement et l'environnement déterminent le genre d'installations récréatives à fournir sur place, que ce soit des courts de tennis, des piscines, des terrains de golf ou des marinas.

Les thèmes d'un programme de commercialisation devraient insister sur l'indépendance... les activités... le début d'une vie nouvelle récompensant des années de travail. Les caractéristiques de la conception architecturale peuvent même servir d'outils de commercialisation en reflétant les goûts et les désirs de la clientèle. Et vous pouvez trouver des modèles à cet égard dans l'industrie de l'hôtellerie.

Conception axée sur le vieillissement

Contrairement à la conception en fonction du mode de vie qui cherche surtout à répondre aux aspirations et aux désirs, la conception en fonction du vieillissement doit répondre à des besoins précis et prévisibles. Ces besoins entrent dans trois catégories : les besoins physiques, les besoins sociaux et les besoins psychologiques.

• Besoins physiques

Le défi consiste à améliorer la mobilité des occupants et leur capacité à fonctionner physiquement.

De nombreuses personnes âgées deviennent moins fonctionnelles et



leurs perceptions sensorielles (vue, ouïe, odorat) s'affaiblissent. Un grand nombre d'entre elles conservent une excellente santé, une bonne agilité et des sens encore très aiguisés, mais la plupart perdront un peu de leur vigueur physique, de leur énergie et de leur endurance au fur et à mesure qu'elles avanceront en âge. Leur mobilité, leur rapidité et leur temps de réaction diminuent et elles peuvent avoir des problèmes d'orientation spatiale et d'équilibre. Leurs sens se détériorent tandis que leur sensibilité à la chaleur, au froid et aux variations de température augmente. Leur souplesse et leur capacité à atteindre et à manipuler des objets se trouve réduite.

- **Besoins sociaux**

Vous devez créer des possibilités d'interaction sociale tout en respectant le besoin d'intimité des gens.

Les personnes âgées voient leur vie sociale subir des changements importants. En général, leurs rapports avec autrui diminuent et elles passent plus de temps seules. Leurs enfants ont quitté la maison et parfois même la ville, la province ou le pays pour avoir leur propre carrière et leur propre famille. La retraite peut mettre un terme à un milieu de travail collégial. Les amis, les parents et conjoints peuvent souffrir de maladies débilitantes ou mourir et une réduction de la mobilité peut réduire davantage les contacts avec autrui.

- **Besoins psychologiques**

Votre défi consiste à promouvoir l'autonomie et la sécurité de vos clients pour qu'ils aient le sentiment de dominer leur environnement. Il faut également tenir compte du groupe ethnique et de la culture en prêtant particulièrement attention au respect des habitudes et aux besoins linguistiques.

Les personnes âgées voient également leur rôle changer à bien des égards : elles passent du rôle de parent au rôle de personne à charge ou de grand-parent sur lequel on compte; du rôle de travailleur actif à celui de retraité passif. Ce sont des généralisations, mais le statut social de la personne âgée a tendance à diminuer. En tout cas, les stéréotypes de la société peuvent influencer sur la perception que les personnes âgées ont d'elles-mêmes et mêmes le sens de leur propre valeur. Tout handicap physique, maladie chronique ou réduction des capacités cognitives peut diminuer leur confiance en elles. Le rétrécissement du cercle social risque d'accroître leur solitude.

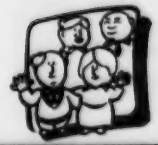
Quelques principes à considérer

Il n'existe pas de règles précises pour prévoir les besoins d'un marché quel qu'il soit. Toutefois, les caractéristiques de la population âgée indiquent la nécessité d'examiner toute une série de principes pour la conception des logements.

Choix des installations et du mode de vie

Le logement des personnes âgées devrait offrir un environnement attrayant, actif et stimulant répondant au plus large éventail possible d'intérêts du marché ciblé. Les installations à envisager comprennent notamment :

- des courts de tennis;
- une piscine;
- une salle d'exercice;
- une salle de poids et haltères;
- un bain de vapeur ou sauna;
- une baignoire à remous;
- une salle d'ordinateurs(avec accès à l'Internet);
- un centre de bricolage;



- un atelier d'artisanat;
- un centre de jardinage ou serre;
- une bibliothèque ou salle de lecture;
- des services de soutien à l'entreprise;
- (photocopie, télécopies, centre de messages);
- des lieux de culte.

Les installations supplémentaires sur place ou à proximité pourraient inclure :

- un terrain de golf;
- une marina;
- des pistes de nature;
- des pistes cyclables;
- des pistes de ski de fond;
- un bar.

Parmi les autres services et commodités utiles figurent les agences de voyages, les cinémas, les théâtres, les bibliothèques, les magasins de location de vidéos, les musées d'art et autres, les restaurants et les établissements d'éducation permanente tels que les universités et les collèges.

Le sentiment d'être chez soi

La plupart des gens se sentent à l'aise dans leur foyer, le lieu familier où ils vivent avec leur entourage, où ils se sentent en sécurité et chez eux. Un chez-soi aide à se définir. Pour favoriser ces sentiments, un ensemble résidentiel devrait inclure :

- des espaces privés répondant aux besoins et goûts individuels et permettant aux occupants de personnaliser leur environnement;
- des lieux publics intimes et attirants;
- des logements présentant des caractéristiques architecturales

De plus en plus de Canadiens âgés se servent de l'Internet et des autres technologies de communication

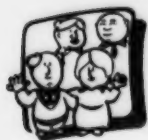


Le sentiment d'être chez soi grâce à des espaces privés qui répondent aux besoins individuels aide les occupants à se sentir à l'aise dans leur environnement.



esthétiques qui s'harmonisent avec le milieu et répartis en petits groupes;

- des services de soutien qui ne dominent pas les occupants.



Souplesse et diversité

Pour répondre aux besoins d'une population âgée, il faut répondre non seulement à un vaste éventail de besoins et de préférences, mais également aux changements qui accompagnent le vieillissement.

L'environnement ne devrait pas se contenter de répondre à une seule série de besoins ou de satisfaire un groupe d'âge limité et ne devrait pas non plus paraître institutionnel. Il devrait rester attrayant et se fondre dans la collectivité. Diverses formes de logement, d'espaces de vie flexibles et diverses densités créent des environnements qui peuvent répondre plus facilement à divers besoins.

Accessibilité et adaptabilité

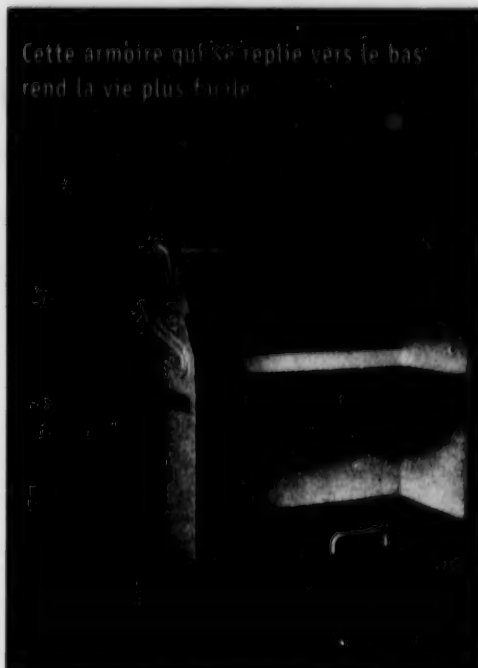
La plupart des normes de planification et de conception répondent aux besoins des personnes qui n'ont pas de problèmes physiques si bien que la réduction de la dextérité manuelle et de la force physique peuvent rendre certains objets courants difficiles à utiliser.

Par exemple, la hauteur habituelle des armoires de cuisine, des interrupteurs et des prises de courant répond rarement aux besoins des personnes vieillissantes. Il en va de même pour les poignées de porte, la quincaillerie des fenêtres et les robinets.

Les solutions de rechange pour la clientèle âgée comprennent les poignées de porte et les robinets en forme de levier, les armoires de cuisine faciles à atteindre, les prises de courant accessibles qui n'obligent pas à se pencher trop et les commutateurs électriques que l'on peut actionner en étant assis. La conception Bâti-Flex ou adaptable qui permet à une personne de se servir d'un fauteuil roulant ou d'un ambulateur pour circuler dans les différentes pièces permet de mieux utiliser tous les espaces et augmente le niveau de confort. Vous pouvez également prévoir à l'avance les besoins futurs. Par exemple, si les murs

de la salle de bains autour de la toilette et du bain sont renforcés dès le départ, les occupants pourront facilement y faire installer des barres d'appui lorsqu'ils en auront besoin.

Cette armoire qui se replie vers le bas rend la vie plus facile.



Sécurité

La vulnérabilité augmente également avec l'âge. La perte éventuelle de sa force physique et de sa bonne santé et même de son indépendance financière sape la confiance en soi. Les milieux conçus pour les personnes âgées doivent accroître leur sentiment de sécurité en étant à la fois sécuritaires sur le plan physique et réconfortants sur le plan psychologique. La planification et la conception doivent protéger contre les risques tout en prévoyant des lieux publics et semi-publics pour les diverses activités, de même que des espaces privés abrités qui délimitent clairement le territoire personnel. La sécurité devrait inclure des systèmes d'alarme garantissant un secours d'urgence et des modalités de financement claires et prévisibles.



Contrôle, choix et autonomie

Notre culture accorde beaucoup d'importance à la capacité de prendre des décisions concernant sa propre vie. Les gens veulent continuer à prendre les décisions concernant leur vie, quel que soit leur âge. Les environnements qui leur permettent de le faire leur plaisent particulièrement.

Un environnement accessible peut promouvoir et soutenir l'autonomie tandis qu'un environnement trop protégé peut ressembler à une prison et diminuer le désir et, finalement, la capacité de faire des choses indépendamment. L'autonomie doit donc comporter un certain risque. D'autre part, lorsqu'on protège la vie privée des gens, on augmente leur sentiment d'avoir la situation en main, on réduit la mesure dans laquelle les autres peuvent empiéter sur leurs habitudes et leur mode de vie personnel.

Soutien

Les ensembles résidentiels peuvent également soutenir les aînés en créant des endroits où ils peuvent se réunir, consolider leur réseau d'amis ou inviter des membres de leur famille ou des connaissances à leur rendre visite. En réduisant les obstacles à la circulation dans le complexe, vous pourrez promouvoir l'autonomie, l'accessibilité, la sécurité et la stimulation de vos occupants. Vous créerez également un milieu qui les soutiendra davantage et qui favorisera l'interaction et l'interdépendance.

Stimulation

Un milieu de vie doit non seulement prévenir les dangers, les perturbations, l'isolement et la dépendance, mais enrichir la vie de tous les jours en favorisant les activités et l'interaction sociale. Les aires récréatives, les endroits à visiter, les magasins et services, les lieux de rencontre et les coins-salons pour la lecture, le repos ou la contemplation, attirent les gens,

soutiennent des habitudes actives et stimulent l'imagination.

Orientation

Les personnes qui peuvent facilement être fatiguées ou désorientées doivent pouvoir trouver leur chemin dans leur environnement. La façon dont les sentiers sont placés, où les lieux d'activité sont situés et dont les endroits sont marqués d'un repère ou d'un symbole doit donner des indices permettant de trouver son chemin.

Par exemple, les rues disposées en ligne droite sont très facilement repérables tandis que les dédales et les culs-de-sac que l'on retrouve souvent dans les banlieues sont beaucoup plus difficiles à repérer sur une carte et désorientent davantage sur le terrain. Pour les personnes âgées, il est certainement préférable d'avoir des lignes droites.

L'importance des services

La conception physique des milieux ne peut favoriser une vie autonome que dans une certaine mesure. Lorsque les gens vieillissent, ils peuvent également avoir besoin de services pour les aider à s'acquitter des corvées quotidiennes.

Genres d'aide

Même si seulement 12% à 40% des personnes âgées de plus de 65 ans ont besoin d'aide pour leurs activités quotidiennes telles que s'habiller, se laver, préparer leurs repas, faire le ménage et faire les courses, ce besoin augmente généralement avec l'âge. Une étude réalisée en Colombie-Britannique signalait que les personnes âgées de 75 ans et plus étaient deux fois plus nombreuses que celles de moins de 75 ans à avoir besoin d'aide pour des activités telles que la préparation des repas (14,1% contre 3,4% et faire le ménage (33% contre 16,6%).²³ Le tableau 25 montre certains des résultats

**IMPORTANT NOTE CONCERNING THE FOLLOWING
PAGES**

**THE PAGES WHICH FOLLOW HAVE BEEN FILMED
TWICE IN ORDER TO OBTAIN THE BEST
REPRODUCTIVE QUALITY**

**USERS SHOULD CONSULT ALL THE PAGES
REPRODUCED ON THE FICHE IN ORDER TO OBTAIN
A COMPLETE READING OF THE TEXT.**

**REMARQUE IMPORTANTE CONCERNANT LES
PAGES QUI SUIVENT**

**LES PAGES SUIVANTES ONT ÉTÉ REPRODUITES EN
DOUBLE AFIN D'AMÉLIORER LA QUALITÉ DE
REPRODUCTION**

**LES UTILISATEURS DOIVENT CONSULTER TOUTES
LES PAGES REPRODUITES SUR LA FICHE AFIN
D'OBTENIR LA LECTURE DU TEXTE INTÉGRAL**



TABEAU 25 — POURCENTAGE DES PERSONNES ÂGÉES DE PLUS DE 65 ANS QUI FONT ÉTAT DE DIFFICULTÉS POUR LEURS ACTIVITÉS QUOTIDIENNES

Pourcentage de personnes signalant :	60-64 ans	65-74 ans	75 ans et plus
Difficulté à se couper les ongles des orteils	11	21	43
Difficulté à faire les gros travaux ménagers	12	23	47
Difficulté à faire les repas	4	8	18
Un besoin d'aide pour les soins d'hygiène personnelle	<1	3	8

d'une enquête pancanadienne.²⁴ Le tableau 26 indique l'éventail des services de soutien dont les aînés peuvent avoir besoin.

La plupart des études²⁵ montrent que 80% à 90% de la *totalité* des soins de santé et des services sociaux qu'obtiennent les personnes âgées de 65 ans sont fournis par l'entourage – surtout la femme, la fille ou la belle-fille.

Comme de plus en plus de femmes vont sur le marché du travail, les obligations professionnelles et familiales exercent d'énormes pressions sur elles. Elles ne sont pas toujours disponibles pour dispenser des soins et risquent de flancher sous le poids des responsabilités. En pareil cas, les services institutionnels et communautaires peuvent prendre la relève. Les services qui offrent un soutien et une relève périodique aux personnes qui s'occupent d'un membre de leur famille peuvent prévenir la cessation de cette aide et le placement en établissement. Étant donné l'aide importante qu'apportent les membres de l'entourage, les gouvernements et organismes de service se rendent compte qu'il est logique d'alléger un peu leur tâche pour que cette aide puisse continuer. Ces services comprennent :

- service de relève (placement temporaire dans un établissement pendant une

TABEAU 26 — ÉVENTAIL DES SERVICES DE SOUTIEN QUI PEUVENT ÊTRE OFFERTS

Services de soins d'hygiène personnelle <ul style="list-style-type: none"> • bain • hygiène • toilette • se lever et se coucher • s'habiller et se déshabiller • manger
Repas <ul style="list-style-type: none"> • préparation des repas à domicile ou sur place • livraison de repas à domicile • transport jusqu'à une salle à manger
Commodités <ul style="list-style-type: none"> • lavage du linge • magasinage • services de stationnement
Services d'entretien du logement <ul style="list-style-type: none"> • ménage • entretien du logement et du jardin • enlèvement de la neige • réparation et rénovation du logement
Services de sécurité <ul style="list-style-type: none"> • système d'alarme et d'intervention d'urgence • vérifications de sécurité • contacts téléphoniques
Services de transport <ul style="list-style-type: none"> • transport en commun • services de transport en commun auxiliaires accessibles
Services de protection <ul style="list-style-type: none"> • aide médicale, sociale et juridique pour protéger les biens et les intérêts des personnes ayant des capacités mentales réduites
Services professionnels (Fournis à domicile ou accessibles par l'entremise des organismes communautaires) <ul style="list-style-type: none"> • soins infirmiers • conseils diététiques • ergothérapie • physiothérapie • travail social • orthophonie • fournitures médicales et pansements • matériel et dispositifs médicaux • médicaments délivrés sur ordonnance • services d'analyses diagnostiques et de radiographie



TABEAU 25 — POURCENTAGE DES PERSONNES ÂGÉES DE PLUS DE 65 ANS QUI FONT ÉTAT DE DIFFICULTÉS POUR LEURS ACTIVITÉS QUOTIDIENNES

Pourcentage de personnes âgées :	65-69 ans	70-74 ans	75 ans et plus
Difficulté à se couper les ongles des orteils	11	21	43
Difficulté à faire les gros travaux extérieurs	11	23	47
Difficulté à faire les repas	4	8	18
Un besoin d'aide pour les soins d'hygiène personnelle	<1	3	8

d'une enquête pancanadienne.²⁴ Le tableau 26 indique l'éventail des services de soutien dont les aînés peuvent avoir besoin.

La plupart des études²⁵ montrent que 80% à 90% de la *totalité* des soins de santé et des services sociaux qu'obtiennent les personnes âgées de 65 ans sont fournis par l'entourage (surtout la femme, la fille ou la belle-fille).

Comme de plus en plus de femmes vont sur le marché du travail, les obligations professionnelles et familiales exercent d'énormes pressions sur elles. Elles ne sont pas toujours disponibles pour dispenser des soins et risquent de flancher sous le poids des responsabilités. En pareil cas, les services institutionnels et communautaires peuvent prendre la relève. Les services qui offrent un soutien et une relève périodique aux personnes qui s'occupent d'un membre de leur famille peuvent prévenir la cessation de cette aide et le placement en établissement. Étant donné l'aide importante qu'apportent les membres de l'entourage, les gouvernements et organismes de service se rendent compte qu'il est logique d'alléger un peu leur tâche pour que cette aide puisse continuer. Ces services comprennent :

- service de relève (placement temporaire dans un établissement pendant une

TABEAU 26 — ÉVENTAIL DES SERVICES DE SOUTIEN QUI PEUVENT ÊTRE OFFERTS

Services de soins d'hygiène personnelle <ul style="list-style-type: none"> • bain • hygiène • toilette • se lever et se coucher • s'habiller et se déshabiller • manger
Repas <ul style="list-style-type: none"> • préparation des repas à domicile ou sur place • livraison de repas à domicile • transport jusqu'à une salle à manger
Commodités <ul style="list-style-type: none"> • lavage du linge • magasiner • services de stationnement
Services d'entretien du logement <ul style="list-style-type: none"> • ménage • entretien du logement et du jardin • enlèvement de la neige • réparation et rénovation du logement
Services de sécurité <ul style="list-style-type: none"> • système d'alarme et d'intervention d'urgence • vérifications de sécurité • contacts téléphoniques
Services de transport <ul style="list-style-type: none"> • transport en commun • services de transport en commun auxiliaires • taxis
Services de protection <ul style="list-style-type: none"> • aide médicale, sociale et juridique pour protéger les biens et les intérêts des personnes ayant des capacités mentales réduites
Services professionnels (Fournis à domicile ou occasionnels par l'intermédiaire des organismes communautaires) <ul style="list-style-type: none"> • soins infirmiers • conseils diététiques • ergothérapie • physiothérapie • travail social • orthophonie • fourniture médicamenteuse et posologie • matériel et dispositifs médicaux • médicaments délivrés sur ordonnance • services d'aide aux diagnostics et de radiographie



brève période pour permettre à la famille de se reposer);

- centres de jour pour adultes;
- centres récréatifs et sociaux communautaires;
- meilleure information et services d'aiguillage;
- counselling et groupes de soutien pour les dispensateurs de soins;
- formation des dispensateurs de soins.

Organisation des services

Chaque collectivité met une gamme différente de services et d'installations à la disposition des personnes âgées. Le défi à relever pour les fournisseurs de logements consiste à établir quels sont les services disponibles, veiller à ce que les occupants puissent accéder à ceux dont ils ont besoin et combler les lacunes, par exemple en offrant divers services sur place ou à l'extérieur. C'est surtout utile dans les régions rurales et isolées.

Dans ce domaine, de nombreux organismes allant des gouvernements fédéraux, provinciaux, régionaux et municipaux aux ministères et organismes qui relèvent de ces derniers en passant par les organismes parapublics et les associations communautaires sans but lucratif jouent le rôle d'organismes de réglementation ou de fournisseurs de services. Vous devez apprendre comment ces organismes sont reliés les uns aux autres et quelle est la meilleure façon de présenter les services que désirent vos clients potentiels.

Au fur et à mesure que la demande augmente et que les budgets de l'État diminuent, les services sont mis de plus en plus à contribution. Les fournisseurs de logements devront envisager des façons novatrices de faire en sorte que les

occupants aient accès à l'aide nécessaire. Il pourrait s'agir notamment:

- de faire appel à des bénévoles ou de promouvoir l'entraide;
- d'offrir un soutien à la famille et aux amis des occupants âgés;
- d'offrir le logement à une personne de compagnie résidant sur place qui se chargera du ménage, de la cuisine, du transport et des soins personnels²⁶;
- de planifier et concevoir votre ensemble résidentiel de façon à rendre les services plus efficaces.

Dans tous les pays, les gouvernements voient augmenter le nombre de personnes âgées et cherchent à inciter ces dernières à mener une vie autonome chez elles afin de limiter le coût des établissements de soins. En Grande-Bretagne, par exemple, les directeurs des logements protégés jouent le rôle de «bons voisins» en diagnostiquant les problèmes et apportant une aide sous diverses façons, par exemple en prodiguant des encouragements et des conseils et en conduisant les occupants au magasin ou chez le médecin.²⁷

Autres questions

Trois questions méritent d'être examinées étant donné leur importance pour les Canadiens âgés et l'environnement dans lequel ils sont logés. Il s'agit de l'intégration des divers groupes d'âge par opposition à la ségrégation, du maintien à domicile et de la consultation de la clientèle.

L'intégration plutôt que la ségrégation des divers groupes d'âge

Des arguments convaincants peuvent être invoqués en faveur de l'intégration ou de la ségrégation des divers groupes d'âge dans les ensembles résidentiels et il est donc essentiel que vous consultiez votre clientèle potentielle à cet égard. Il existe des sous-



marchés pour les deux formules, mais vous ne pouvez pas supposer que la totalité de la clientèle sera satisfaite de l'une ou de l'autre.²⁸

Un milieu de logement intégré offre un plus grand éventail d'activités et peut sans doute favoriser davantage de choix et de souplesse. Un environnement réservé à un certain groupe d'âge risque d'isoler les gens de l'ensemble de la collectivité et de moins pouvoir s'adapter à l'évolution des besoins, bien qu'il puisse mieux répondre à des besoins précis. Néanmoins, dans les deux cas, une bonne planification peut résoudre la plupart des problèmes.

Les paroles citées ci-après présentent un argument convaincant en faveur de l'intégration des divers groupes d'âge :

«La pire attitude que l'on puisse avoir à l'égard du vieillissement est de considérer les personnes âgées comme un groupe à part, qu'il faut soustraire, à un moment donné de leur vie, de la présence de leur famille, de leurs voisins et de leurs amis, de leurs endroits et de leur quartier familiers, de leurs intérêts et responsabilités habituelles, pour les faire vivre dans une oisiveté désolante avec, pour seule consolation, la présence d'autres personnes qui connaissent le même sort.»²⁹

Les arguments en faveur de la ségrégation semblent dire qu'il est normal d'isoler les personnes âgées du reste de la société et des possibilités d'interaction avec les autres générations. Certaines études laissent entendre que les personnes âgées qui vivent dans des collectivités qui leur sont réservées voient moins souvent leur famille, qu'elles ont moins d'amis âgés de moins de 40 ans et qu'elles se sentent plutôt coupées du reste de la société.

Néanmoins, un marché existe pour les logements réservés aux personnes âgées et les occupants de ces ensembles résidentiels se disent généralement très satisfaits de leurs

Les ensembles résidentiels ou les divers groupes d'âge sont intégrés offrent souvent une grande variété d'activités et tendent à être assez flexibles.



conditions de vie. Aux États-Unis, les chercheurs estiment que 6% des personnes âgées de plus de 60 ans résident en permanence dans des logements et des collectivités (et non pas des établissements ou des groupes de logements occupés par des personnes âgées de façon non planifiée)³⁰ qui ont été spécialement conçus pour leur groupe d'âge.

Les logements réservés aux aînés présentent certains avantages : un grand nombre de personnes dans la même situation qui partagent la plupart des mêmes besoins, les mêmes intérêts et les mêmes goûts représentent une clientèle concentrée pour certains services et certaines commodités. La présence de gens du même âge fournit également la masse critique pour favoriser l'interaction sociale et le soutien mutuel. Les liens qui se nouent dans ce genre de communauté sont souvent une source de fierté et protègent contre les préjugés d'une culture orientée vers la jeunesse.

Le maintien à domicile

C'est seulement récemment que les fournisseurs de logements ont songé à



adopter l'environnement pour répondre aux besoins des personnes vieillissantes. Jusqu'ici, ils supposaient que lorsque les personnes âgées ne pouvaient plus rester chez elles, elles devaient déménager dans des centres d'hébergement ou d'autres établissements de soins de longue durée.

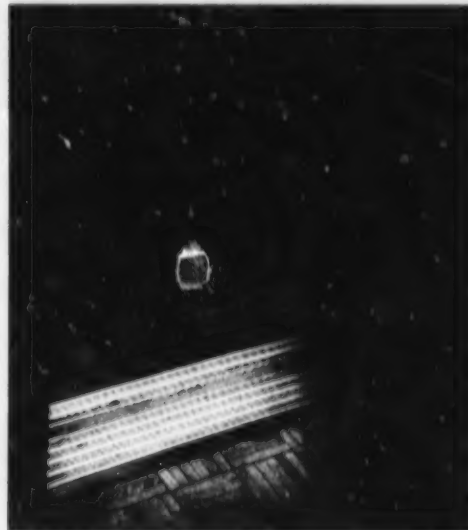
Le fait est que la plupart des gens ont tendance à rester vivre dans leur maison, même lorsque cette dernière ne répond plus à leurs besoins et cela veut dire que vous devez trouver des moyens de les aider à faire ce choix. L'adaptation du milieu physique et l'accès aux services de soutien nécessaires représentent la façon la plus prometteuse de répondre à l'évolution des besoins physiques, sociaux, économiques et psychologiques des occupants âgés.

L'adaptation du milieu physique à l'évolution des besoins de l'occupant permet de vieillir chez soi



Plus récemment, les fournisseurs de logements se sont rendu compte qu'un grand nombre des caractéristiques architecturales qui facilitent le maintien au domicile peuvent être intégrées dès le départ, dans la construction. Il s'agit généralement de détails peu gênants que

l'on peut inclure dans la structure lors de la construction pour une fraction de ce que cela coûterait à ajouter par la suite. En pareil cas, toutefois, le fournisseur de logements doit vérifier régulièrement quels sont les nouveaux besoins des occupants.



Un moyen de faciliter le maintien à domicile consiste à offrir toute une gamme de services de soins afin d'assurer aux occupants les soins qui conviennent à leurs besoins au fur et à mesure qu'ils vieillissent.



Un fauteuil élévateur permet de vieillir chez soi en éliminant la nécessité de déplacer les salles de bains et les chambres à coucher au rez-de-chaussée pour ceux qui ont du mal à monter et descendre un escalier.



Il faut toutefois porter attention à certains facteurs et voir notamment :

- quels sont les services offerts et quand;
- si des niveaux de service plus élevés peuvent être offerts plus tard ou dès le départ;
- les répercussions financières.³¹

Si un certain éventail de services sont garantis, cela veut dire que les services et les installations ne seront pas utilisés à pleine

capacité afin que le niveau de service puisse être relevé ultérieurement pour répondre aux besoins. Encore une fois, il est essentiel de faire de recherches au préalable et d'établir des prévisions réalistes.

Si les occupants de votre ensemble résidentiel ne quittent pas leur logement, ils changeront en vieillissant et leurs besoins changeront avec eux. Ils pourront rester si votre ensemble résidentiel est conçu pour s'adapter à ces changements. L'augmentation de l'âge moyen des occupants les placera dans un groupe d'âge différent qui modifiera la perception que le marché se fait de ce groupe d'habitants. Il sera alors plus difficile d'attirer de nouveaux occupants appartenant au groupe d'âge ciblé au départ.

La consultation des aînés

Tous les sondages menés auprès des aînés au sujet de leurs attentes en matière de logement soulignent l'importance de les faire participer directement à la conception d'un ensemble résidentiel. À divers degrés, les consommateurs âgés estiment que le parc immobilier actuel ne répond pas entièrement à leurs besoins et qu'ils peuvent y remédier en donnant leur avis au sujet des types de logements et d'immeubles, des modes d'occupation des logements, des caractéristiques architecturales, des caractéristiques du voisinage, des modalités de financement, des services et des commodités.

D'autre part, les occupants ont souvent l'impression qu'ils devraient participer, dans une certaine mesure, à la direction et à la gestion de l'ensemble domiciliaire. Les études faites après la prise de possession montrent que les occupants sont plus satisfaits et plus actifs lorsqu'ils participent dans une large mesure à l'établissement des règles et à la mise sur pied des programmes.





Les entrevues, les groupes de discussion et les autres formes de rétroaction peuvent fournir des suggestions extrêmement utiles et donner aux futurs occupants le sentiment d'avoir été entendus.

L'information des clients potentiels

Si des personnes âgées désirent rester dans leur maison, c'est en partie parce qu'elles sont mal informées de l'éventail de possibilités de logement disponible aujourd'hui.³² C'est aussi parce que les fournisseurs de logements communiquent mal avec la clientèle âgée.

Les fournisseurs de logements peuvent contribuer à changer cette situation. En consacrant davantage de temps et d'énergie à communiquer avec le marché des personnes âgées au sujet des options existantes, ils permettront aux clients potentiels de comprendre les possibilités qui s'offrent à eux. Ils peuvent également améliorer des projets d'aménagement en fonction des réactions de la clientèle âgée. Il s'agit là d'une étape préliminaire essentielle du processus d'étude de marché.

Comment attirer les propriétaires de maison

Pour offrir des solutions de logement satisfaisantes aux personnes âgées, vous devez comprendre les besoins et la situation particulière de ces derniers et investir du temps et des ressources pour mieux les connaître. L'optimisme aveugle qui ne s'appuie pas sur des analyses, des tests et une conception appropriée engendrera des difficultés.

En tant que consommateurs expérimentés, les personnes âgées accordent beaucoup d'importance à la qualité du produit parce qu'elles veulent éviter d'avoir à corriger leurs erreurs lorsqu'elles seront moins désireuses ou capables de le faire. Même si elles ont commencé à envisager un déménagement,

elles prendront le temps de réfléchir étant donné qu'elles sont soumises à moins de pressions.

L'attachement des personnes âgées envers leur maison et leur désir de continuer à y habiter constituent d'importants obstacles au succès des nouveaux ensembles résidentiels qui s'adressent à cette clientèle. La première chose à faire sera donc de chercher à comprendre ce qui incite les propriétaires âgés à rester dans leur maison et quelles sont les options qui les aident à faire ce choix. C'est ainsi que vous pourrez concevoir un ensemble résidentiel qui se démarquera des autres et où ces clients potentiels voudront déménager.

Les options qui permettent aux propriétaires de continuer d'occuper leur maison

La plupart des propriétaires âgés choisissent de rester dans la maison qu'ils occupent déjà aussi longtemps qu'ils le pourront. Un grand nombre d'entre eux vont faire faire des travaux de modification, changer leur façon de vivre ou puiser dans les ressources ou les options financières à leur disposition pour pouvoir rester chez eux. La gamme d'options qui s'offre à eux comprend ce qui suit:

Modification du logement pour répondre aux besoins actuels

Certaines personnes âgées ont des troubles physiques en raison desquels il est difficile ou dangereux pour elles de continuer à vivre dans leur maison. Il est peut-être possible d'apporter des modifications à leur logement qui les aideront à y rester tout en préservant leur sécurité et leur autonomie. Il s'agira, par exemple, d'ajouter des barres d'appui dans la salle de bains, une rampe d'accès pour fauteuil roulant, d'améliorer l'éclairage dans la cuisine ou d'installation des rampes supplémentaires le long des escaliers.³³ De plus en plus d'organismes privés, sans but lucratif et publics offrent ce genre de services.



Partage d'un logement

Les personnes âgées peuvent partager leur logement avec d'autres personnes âgées, des étudiants ou des familles monoparentales. Ce n'est peut-être pas une idée séduisante pour tous les propriétaires, mais un grand nombre d'entre eux ont constaté que le partage de leur logement leur a non seulement apporté un revenu supplémentaire, mais également la compagnie et le sentiment de sécurité dont ils avaient besoin.³⁴

Aménagement d'un appartement accessoire³⁵

De nombreux propriétaires âgés sont désireux de modifier leur maison afin d'y aménager un appartement secondaire qu'ils pourront louer pour compléter leur revenu. Comme le partage d'un logement, cette option peut également leur apporter la sécurité et de la compagnie; les appartements secondaires permettent toutefois de préserver davantage la vie privée étant donné qu'ils sont entièrement séparés.

Aménagement d'un pavillon-jardin³⁶

Une option de plus en plus répandue consiste à aménager pour les personnes âgées des petits logements indépendants et mobiles appelés pavillons-jardins. Les propriétaires âgés peuvent ainsi mettre leur maison principale à la disposition de parents et d'amis proches. Cela leur permet de continuer à vivre chez eux sans avoir à rechercher une famille qui consentira à ce que le pavillon-jardin soit installé sur son terrain.

Prêt hypothécaire inversé³⁷

Le prêt hypothécaire inversé connu également sous le nom de prêt hypothécaire de conversion, est une formule qui permet aux personnes âgées de convertir en espèces une partie ou la totalité de l'actif investi dans leur maison tout en en restant

propriétaires et en continuant à l'occuper. Les propriétaires prennent un prêt hypothécaire inversé sur leur maison et les prêteurs leur déboursent des fonds sous la forme de versements périodiques, d'une ligne de crédit ou d'un montant forfaitaire. Ils peuvent alors se servir de cet argent pour financer leurs frais de logement, obtenir les services nécessaires ou simplement améliorer leur niveau de vie. Les gens qui touchent un revenu de cette source continuent d'être admissibles au Supplément de revenu garanti.³⁸

La cession-bail

Cette formule permet au propriétaire de profiter de l'avoir qu'il possède dans sa maison. Un investisseur lui achète son logement en lui garantissant de pouvoir continuer à l'occuper jusqu'à la fin de ses jours. Cet arrangement est généralement structuré de deux façons. Selon la formule des intérêts viagers le propriétaire vend sa maison à l'investisseur à un prix inférieur à sa valeur marchande en échange de quoi il en reste propriétaire à vie. Le prix de vente est égal à la valeur marchande moins la valeur attribuée au droit d'occuper le logement à vie, qui dépend de l'âge, du sexe et de la situation matrimoniale du propriétaire. Comme celui-ci conserve un droit d'occupation jusqu'à son décès, il ne paie aucun loyer, mais les impôts fonciers, les services publics, l'assurance, l'entretien et certaines réparations sont à sa charge. Si l'occupant désire déménager ailleurs, il garde le droit de sous-louer. Selon la formule de la véritable cession-bail, le propriétaire vend sa maison à un investisseur pour un montant forfaitaire ou en échange d'une rente. Contrairement à la première formule, l'occupant cède tous ses droits de propriété et paie un loyer à l'investisseur. Par contre, il est également libéré de la plupart des obligations que confère la propriété.



Prêt à remboursement différé

Cette formule sert généralement à différer le paiement des impôts fonciers. Les impôts non payés s'accumulent dans un compte qui établit une créance contre le propriétaire-occupant. Ce dernier ou sa succession reste propriétaire de tout avoir qui dépasse le montant de cette créance. Généralement, l'intérêt sur la dette accumulée est inférieur au taux du marché. Cette subvention aide les gens à continuer à vivre dans leur maison au lieu d'être obligés de la vendre lorsque les impôts fonciers deviennent trop lourds à assumer. Ces régimes ne sont pas disponibles dans toutes les provinces ou territoires et il y a des critères d'admissibilité à remplir.

Accès aux services de soutien

Divers services sociaux, récréatifs, personnels et de soutien sont offerts par des organismes publics, sans but lucratif et privés pour permettre aux personnes âgées de continuer à vivre chez elles le plus longtemps possible. Il s'agit notamment de services d'entretien ménager, de petites réparations, de tonte de pelouse et d'enlèvement de la neige, de visites amicales, de livraison de repas à domicile ou de conduite vers une salle à manger collective, de services d'aide ménagère tels que des services de nettoyage et de blanchissage; de services de soins personnels tels qu'une aide pour le bain, la toilette et l'habillage et de soins de santé professionnels tels que des soins infirmiers et des services médicaux.

La décision de déménager se fonde généralement sur des facteurs qui poussent les gens à quitter leur logement actuel ou qui les attirent vers un nouveau logement. La distinction n'est pas toujours très précise et les raisons de déménager peuvent changer énormément en très peu de temps.

Les facteurs qui poussent à déménager sont notamment le fait que la taille du logement ou sa conception ne conviennent plus, la perte d'un conjoint ou une dégradation de l'état de santé. Les facteurs qui attirent les personnes âgées vers un nouveau logement sont par exemple des installations récréatives et autres commodités, un mode de vie attrayant, des logements de meilleure qualité ou convenant mieux, la sécurité, une meilleure abordabilité ou la proximité de la famille ou des amis.

Les raisons de déménager varient avec l'âge, mais la taille du logement et la nécessité de faire des réparations sont les principaux facteurs pour tous les groupes d'âge. Au fur et à mesure que les gens vieillissent, l'emploi et les raisons financières cèdent le pas devant la retraite et les loisirs comme principaux facteurs, la maladie et la recherche de services de soins et de soutien devenant également de plus en plus importants.



Conseils pour inciter les propriétaires à déménager

Voici le minimum que vous devez offrir si vous voulez que les propriétaires âgés manifestent de l'intérêt pour votre ensemble résidentiel. Pour qu'ils déménagent, il faut leur offrir toute une gamme de possibilités de logement et de services à un prix abordable, qui répondront à leurs besoins et à leurs préférences actuels et futurs. Plus particulièrement, ces personnes chercheront sans doute des options qui leur permettront de continuer à mener une vie indépendante et à conserver leur autonomie financière le plus longtemps possible. Vous pouvez répondre à ces besoins de toutes sortes de façons si vous êtes bien informés et prêts à prendre les mesures nécessaires.

Les caractéristiques qui rendront votre offre irrésistible sont notamment les suivantes :

- logements attrayants;
- détails architecturaux pratiques en même temps qu'esthétiques;
- possibilités de loisirs et de contacts sociaux;
- commodités répondant aux besoins culturels et contribuant au mode de vie;
- modalités de financement attrayantes;
- accès aux services de soutien requis;
- bonne gestion;
- sécurité;
- emplacement.



Notes

1. Parmi les lectures qui vous familiariseront avec les besoins de la clientèle âgée figurent : Baker, Maureen, *Aging in Canadian Society: A Survey*, McGraw-Hill Ryerson Ltd., Toronto, 1988; Victor Marshall, ed., *Aging in Canada: Social Perspectives*, 2nd. edition, Fitzhenry and Whiteside, Markham, 1987; Novak, Mark, *Aging and Society: A Canadian Perspective*, Nelson, Scarborough, 1988; Novak, Mark, *Successful Aging: The Myths, Realities and Future of Aging in Canada*, Penguin, Markham, 1985; Wigdor, Blossom and David Foot, *The Over-Forty Society: Issues for Canada's Aging Population*, James Lorimer and Co., Toronto, 1988.
2. Novak, Mark, *Successful Aging: The Myths, Realities and Future of Aging in Canada*, Penguin Books, Markham, Ontario, 1985, pp. 37-47.
3. Société canadienne d'hypothèques et de logement, "Housing Demand of Older Canadians", *Marchés de l'habitation canadiens*, avril 1991, p. 1.
4. En 1989, les 11,3% de Canadiens qui étaient âgés de plus de 65 ans ont consommé 55% de la totalité des journées d'hospitalisation et plus de 40% des dépenses pour la santé. (*Globe and Mail*, 1^{er} mai 1992, p. A-1)
5. Wigdor, Blossom et David Foot, *The Over-Forty Society: Issues for Canada's Aging Population*, James Lorimer and Company, Toronto, 1988.
6. *Globe and Mail*, 28 février 1992, p. B-4; *Globe and Mail*, 8 mai 1992, A-8.
7. Secrétariat du troisième âge, *Vieillesse et autonomie : Aperçu d'une enquête nationale*, Approvisionnements et Services Canada, Ottawa, 1993, p. 10 et Statistique Canada, âge, sexe et situation matrimoniale, n° de catalogue 93-310, tableau 3.
8. Schellenberg, p. 16-28 et Secrétariat du troisième âge, *Vieillesse et autonomie : Aperçu d'une enquête nationale*, Approvisionnements et Services Canada, 1993, pp. 105-127.
9. Ministère de la Santé nationale et du Bien-être social, *Vieillesse et autonomie : Aperçu d'une enquête nationale*, Approvisionnements et Services Canada, Ottawa, 1993, p. 106.
10. Tous les renseignements contenus ici sont tirés de Herbert Northcott, *Changing Residence: The Geographic Mobility of Elderly Canadians*, Butterworths, Toronto, 1988, surtout des chapitres 3 et 7 et de Statistique Canada, *Les Canadiens en mouvement*, n° de catalogue 96-309E.



11. Northcott, pp. 102-105 et 115. Cette observation peut être d'une application plus générale : par exemple, entre 1986 et 1991, près de deux fois plus de gens ont déménagé de Terre-Neuve vers l'Ontario (18 090) que l'inverse (9 445), mais par contre, davantage de personnes âgées de 65 ans ou plus ont déménagé de l'Ontario vers Terre-Neuve (255) que dans le sens contraire (205). Également, un peu plus de Canadiens ont déménagé de la Nouvelle-Écosse vers l'Ontario (26 485) que dans l'autre sens (19 870), mais pour les aînés de 65 ans et plus, le ratio est différent : de l'Ontario vers la Nouvelle-Écosse (1 085), de la Nouvelle-Écosse vers l'Ontario (675). Statistique Canada, Le pays, no de catalogue 93-322, tableau 1A.
12. Une étude utile dans un domaine connexe du secteur des services est celle de Charles Barresi et Donald Stull, *Ethnic Elderly and Long-Term Care*, Springer Publishing Co., New York, 1993. Cette étude porte sur les soins de longue durée aux États-Unis, mais certains titres de chapitres montrent qu'elle peut également s'appliquer ici, par exemple : "Ethnic Seniors' Preferences for Long-term Care and Financing," "Adaptation to Institutional Life Among Polish, Jewish and Western European Elderly," "Ethnicity and Nursing Homes: Factors Affecting Use and Successful Components for Culturally Sensitive Care."
13. Une liste complète est donnée dans Lithwick, Irwin, *The Cost of Housing for Seniors: An Annotated Bibliography*, Société canadienne d'hypothèques et de logement, Ottawa, 1992 et Davis, Christine, *Choix de logements pour les Canadiens de plus de 75 ans*, Société canadienne d'hypothèques et de logement, Ottawa, 1991.
14. La plupart des gens sont satisfaits là où ils sont et minimisent certainement les facteurs qui les inciteraient à déménager. Une enquête auprès de 846 personnes âgées de l'Ontario (de plus de 65 ans) a mis en lumière les divers niveaux de satisfaction à l'égard de la résidence actuelle. Source : Secrétariat du troisième âge, *Elderly Residents in Ontario: Their Current Housing Situation and Their Interest in Various Housing Options*, en collaboration avec United Senior Citizens of Ontario, septembre 1985, p. 18, tableau 10.
15. D'après les conclusions d'une série de réunions de Canadiens âgés intitulée "Listen to Me!" organisée par le Conseil consultatif national sur le troisième âge, en 1984, et mentionnées dans *Loger une population vieillissante : Guide et notes de conception*, 2^e éd., Conseil consultatif national sur le troisième âge.
16. Davis, Christine, *Choix de logement pour les Canadiens de plus de 75 ans*, Société canadienne d'hypothèques et de logement, Ottawa, 1991, p. 29.
17. Davis, Christine, *Choix de logement pour les Canadiens de plus de 75 ans*, Société canadienne d'hypothèques et de logement, Ottawa, 1991, p. 24.



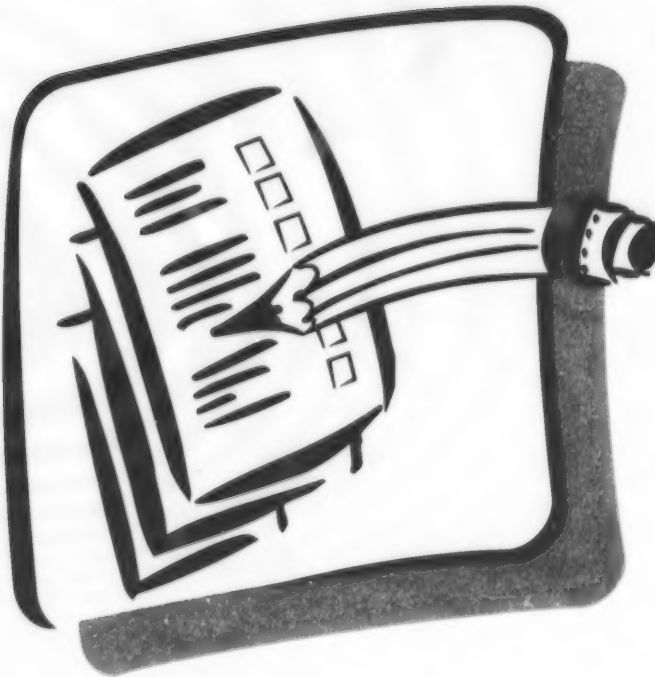
18. Pour une excellente analyse de ce sujet en ce qui concerne la Colombie-Britannique, voir Hodge, Gerald, *Seniors in Small Town British Columbia: Tendencies and Trends, 1961 to 1986*, The University of British Columbia Centre for Human Settlements, 1991.
19. Société canadienne d'hypothèques et de logement, *Logements pour les Canadiens âgés : les choix — Procès-verbaux de la conférence*, Halifax, Nouvelle-Écosse, 17-20 octobre 1988, p. 90.
20. Voir Northcott, Herbert, *Aging in Alberta: Rhetoric and Reality*, Detselig Enterprises Ltd., Calgary, 1992, p. 22.
21. Société canadienne d'hypothèques et de logement, *Pour faciliter l'autonomie des aînés en milieu rural : Guide de planification du logement et des services de soutien*, Ottawa, 1991, pp. 3 et 7.
22. Société canadienne d'hypothèques et de logement, *Logements pour les Canadiens âgés : les choix — Procès-verbaux de la conférence*, Halifax, Nouvelle-Écosse, 17-20 octobre 1988, p. 91.
23. Davis, Christine, *Choix de logement pour les canadiens de plus de 75 ans*, Société canadienne d'hypothèques et de logement, Ottawa, 1991, p. 19.
24. Davis, Christine, *Choix de logement pour les canadiens de plus de 75 ans*, Société canadienne d'hypothèques et de logement, Ottawa, 1991, p. 17.
25. Ministères de la Santé, des Services sociaux et communautaires et de la Citoyenneté de l'Ontario, *Partnerships in Long-Term Care—A New Way to Plan, Manage and Deliver Services and Community Support: A Policy Framework*, Toronto, 1993, p. 35.
26. Société canadienne d'hypothèques et de logement, *Logements pour les Canadiens âgés : les choix — Procès-verbaux de la conférence*, Halifax, Nouvelle-Écosse, 17-20 octobre 1988, p. 11.
27. Société canadienne d'hypothèques et de logement, *Logements pour les Canadiens âgés : les choix — Procès-verbaux de la conférence*, Halifax, Nouvelle-Écosse, 17-20 octobre 1988, p. 30.
28. En général, les publications sur le sujet laissent entendre qu'une légère majorité de personnes âgées (environ 65%) préfèrent vivre parmi les gens de leur âge, dans des complexes résidentiels qui leur sont réservés. Voir Baker, Maureen, *Aging in Canadian Society: A Survey*, McGraw-Hill Ryerson Ltd., Toronto, 1988, p. 101; et Novak, Mark, *Aging and Society: A Canadian Perspective*, Nelson, Scarborough, 1988, p. 229.



29. Mumford, Lewis, "For Older People—Not Segregation But Integration", in ed. Judith Hancock, *Housing the Elderly*, Rutgers—The State University of New Jersey, New Brunswick, New Jersey, 1987, p. 42.
30. Golant, Stephen, "In Defence of Age-Segregated Housing", dans Judith Hancock, éd., *Housing the Elderly*, Rutgers—The State University of New Jersey, New Brunswick, New Jersey, 1987, p. 49.
31. Voir SCHL, *Logements pour les Canadiens âgés : les choix — Procès-verbaux de la conférence*, Halifax, Nouvelle-Écosse, 17-20 octobre 1988, p. 90.
32. On trouvera une méthode très utile indiquant chaque étape à suivre pour évaluer ce genre de marché dans le guide publié par la Société canadienne d'hypothèques et de logement, *Pour faciliter l'autonomie des aînés en milieu rural : Guide de planification du logement et des services de soutien*, SCHL, Ottawa, 1991.
33. Deux sources d'information de la Société canadienne d'hypothèques et de logement sont : *Adaptation du logement des aînés et des personnes handicapées*, (PE 0129), Ottawa, 1994, et *Maintenir l'autonomie des aînés : guide d'adaptation du domicile*, Ottawa, 1989.
34. Pour obtenir des renseignements complémentaires, voir Jo Horne et Leo Baldwin, *Home-Sharing and Other Lifestyle Options*, 1988.
35. Pour une étude générale du sujet, voir : Regional Real Estate Consultants en collaboration avec Jill McFarlane, *Appartements accessoires : Caractéristiques, questions et perspectives*, Société canadienne d'hypothèques et de logement, Ottawa, 1990.
36. Pour obtenir des renseignements complémentaires, voir Société canadienne d'hypothèques et de logement, *Pavillons-jardins : Guide complet*, LNH 6854, 1995; Lazarowich, Michael, "Housing for the Elderly: International Perspective", (1991) vol. 7, n° 1, *Journal of Housing for the Elderly*; H. Lang-Rutz, "From Granny Flat to Retirement Community: The Choice is There", (1988) *Canadian Housing*, Fall, Vol. 5, No. 3.
37. Pour obtenir des renseignements supplémentaires au sujet des prêts hypothécaires inversés, voir Société canadienne d'hypothèques et de logement, *Les prêts hypothécaires de conversion : Nouvelles options financières pour les propriétaires du troisième âge*, Ottawa, 1991; Kormos, Wendy et Tamara Horton, *Est-on en train de dépenser l'héritage de nos enfants?*, Conseil consultatif national sur le troisième âge, Ottawa, 1994; Credit Union Central of Ontario, *Guide to Home Equity Conversion*, Toronto, 1992.
38. Société canadienne d'hypothèques et de logement, *Logements pour les Canadiens âgés : les choix — Procès-verbaux de la conférence*, Halifax, Nouvelle-Écosse, 17-20 octobre 1988, p. 110.

Chapitre trois

ÉVALUATION DU MARCHÉ



- *Les études de marché sont indispensables pour déterminer si le marché peut absorber un ensemble résidentiel*
- *Il est préférable de segmenter le marché en fonction du mode de vie qu'en fonction de l'âge*
- *Il faut définir la zone du marché*
- *Il faut évaluer la concurrence*
- *Il faut mener les études quantitatives une étape plus loin*



Le logement des Canadiens âgés est un marché en plein essor qui peut vous offrir des débouchés exceptionnels. Mais comme il présente des écueils, vous devriez investir dans une étude de marché professionnelle afin de pouvoir bien cibler ce marché.

Les études de marché formelles et informelles (*études et preuves anecdotiques*) montrent que les erreurs dans les prévisions commerciales sont la principale cause des difficultés ou des échecs.¹ Le choix d'un mauvais emplacement, le ciblage du mauvais groupe d'âge, les erreurs dans la conception architecturale, la configuration du logement ou les services offerts entraînent un faible taux d'occupation et un ralentissement des ventes, ce qui cause des problèmes de trésorerie et, finalement, le défaut de paiement.

En tant que promoteur, vous trouverez dans ce chapitre des renseignements utiles quant aux facteurs à analyser et la façon de procéder à l'analyse. Les études de marché sont des fonctions hautement spécialisées qu'il est préférable de confier à des professionnels.

La collecte de données sur le marché

La collecte de données qui est faite dans le cadre d'une analyse de marché est essentielle pour l'analyse de faisabilité qui évalue si le marché peut financer votre projet. Ces données aideront également à établir quelles sont les caractéristiques qui auront le plus de chance d'attirer la clientèle ciblée. Cela comprend la taille de l'ensemble résidentiel, le type de logements et leur superficie, le prix, la conception architecturale, les services et les commodités.

Les études de marché portant sur ce genre de logement doivent recueillir des données sur trois principaux sujets : le marché cible, le site et la concurrence.

Le marché cible

Les préférences des gens diffèrent d'un groupe à l'autre, d'une collectivité à l'autre et même avec le temps. Néanmoins, la segmentation du marché (qui consiste à diviser une population importante en catégories homogènes) peut être un instrument utile, surtout si la segmentation est faite selon l'âge, le mode de vie, le revenu et le niveau de services requis.

Segmentation selon l'âge

L'âge est une façon commode de classer les gens en catégories, car c'est un critère facile à utiliser qui est aussi un guide assez efficace. Les stéréotypes fondés sur l'âge peuvent entraîner de graves erreurs de jugement, mais la segmentation selon l'âge reste utile pour prédire les besoins et les attentes des divers groupes.

Un «aîné» est, dans le contexte de cet ouvrage, toute personne âgée de 55 ans ou plus. Ce marché est généralement subdivisé en quatre groupes d'âge (ils se chevauchent pour souligner l'absence de distinctions précises d'un groupe d'âge à un autre) :

- les préretraités ou parents dont les enfants ont quitté le foyer, qui sont âgés de 55 à 70 ans;
- les personnes âgées de 65 à 80 ans;
- les personnes âgées de 75 à 90 ans;
- les personnes âgées de 85 ans et plus.

Les deux étapes marquantes sont la retraite (généralement entre 60 et 65 ans) et l'âge auquel la santé commence à jouer un plus grand rôle dans les conditions de vie (généralement entre 75 et 80 ans).

D'un autre côté, ces consommateurs ont moins tendance à déménager et attendent généralement qu'un événement ou un changement (décès d'un conjoint, dégradation de la santé) les oblige à prendre une décision.

**IMPORTANT NOTE CONCERNING THE FOLLOWING
PAGES**

**THE PAGES WHICH FOLLOW HAVE BEEN FILMED
TWICE IN ORDER TO OBTAIN THE BEST
REPRODUCTIVE QUALITY**

**USERS SHOULD CONSULT ALL THE PAGES
REPRODUCED ON THE FICHE IN ORDER TO OBTAIN
A COMPLETE READING OF THE TEXT.**

**REMARQUE IMPORTANTE CONCERNANT LES
PAGES QUI SUIVENT**

**LES PAGES SUIVANTES ONT ÉTÉ REPRODUITES EN
DOUBLE AFIN D'AMÉLIORER LA QUALITÉ DE
REPRODUCTION**

**LES UTILISATEURS DOIVENT CONSULTER TOUTES
LES PAGES REPRODUITES SUR LA FICHE AFIN
D'OBTENIR LA LECTURE DU TEXTE INTÉGRAL**



Il est important de bien choisir votre marché cible étant donné que les aînés actifs n'ont pas besoin des mêmes services que les aînés en perte d'autonomie



Les logements pour adultes actifs offrent des installations récréatives et s'adressent généralement aux couples âgés de 50 à 70 ans



Aux États-Unis, les études révèlent que les personnes intéressées par les logements orientés vers les services sont devenues plus âgées et que l'âge d'entrée dans ce genre de complexe résidentiel a augmenté.

Par exemple, une étude américaine a examiné 175 villages-retraite offrant des soins de longue durée qui ont été ouverts depuis 1986.² Parmi d'autres facteurs, cette étude compare l'âge d'entrée dans ces ensembles résidentiels selon le groupe d'âge, de la façon suivante : (Voir tableau 27)

TABLE 27 — RÉPARTITION DES GROUPES D'ÂGE POUR CERTAINS TYPES DE LOGEMENTS AUX ÉTATS-UNIS

Groupe d'âge	Logements collectifs	Villages de retraite
65-69 ans	6,5 %	11%
70-74 ans	10 %	20 %
75-79 ans	22 %	30 %
80 ans et plus	63 %	41 %
Âge moyen	80 ans	78 ans

Si les plus de 65 ans représentent votre marché cible, vous risquez de surestimer votre clientèle potentielle, surtout si l'on tient compte de la plus forte proportion de gens âgés de 65 à 69 ans que compte la population âgée. Cette erreur sera aggravée si vous incluez des critères de revenu étant donné que ce groupe d'âge est également plus riche. Une étude américaine, qui compare la proportion de ménages gagnant plus de 25 000\$, par groupe d'âge, dans la population générale avec les mêmes catégories de ménages dans une communauté de retraités moyenne illustre bien ce problème. (Voir tableau 28)



Il est important de bien choisir votre marché cible étant donné que les aînés actifs n'ont pas besoin des mêmes services que les aînés en perte d'autonomie.



Les logements pour adultes actifs offrent des installations récréatives et s'adressent généralement aux couples âgés de 50 à 70 ans.



Aux États-Unis, les études révèlent que les personnes intéressées par les logements orientés vers les services sont devenues plus âgées et que l'âge d'entrée dans ce genre de complexe résidentiel a augmenté.

Par exemple, une étude américaine a examiné 175 villages-retraite offrant des soins de longue durée qui ont été ouverts depuis 1986.² Parmi d'autres facteurs, cette étude compare l'âge d'entrée dans ces ensembles résidentiels selon le groupe d'âge, de la façon suivante : (Voir tableau 27)

TABLE 27 — RÉPARTITION DES GROUPES D'ÂGE POUR CERTAINS TYPES DE LOGEMENTS AUX ÉTATS-UNIS

Groupe d'âge	Logements collectifs	Villages de retraite
65-69 ans	6,5 %	11%
70-74 ans	10 %	20 %
75-79 ans	22 %	30 %
80 ans et plus	63 %	41 %
Âge moyen	80 ans	78 ans

Si les plus de 65 ans représentent votre marché cible, vous risquez de surestimer votre clientèle potentielle, surtout si l'on tient compte de la plus forte proportion de gens âgés de 65 à 69 ans que compte la population âgée. Cette erreur sera aggravée si vous incluez des critères de revenu étant donné que ce groupe d'âge est également plus riche. Une étude américaine, qui compare la proportion de ménages gagnant plus de 25 000\$, par groupe d'âge, dans la population générale avec les mêmes catégories de ménages dans une communauté de retraités moyenne illustre bien ce problème. (Voir tableau 28)

TABLE 28 — REVENU DES MÉNAGES
ET MÉNAGES ÂGÉS

	Pourcentage de ménages ayant un revenu de plus de 25 000 \$	
Âge	Tous les ménages	Villages de retraite
65-69 ans	42 %	7 %
70-74 ans	28 %	13 %
75-79 ans	16 %	24 %
80 ans et plus	14 %	56 %

Dans cette étude américaine, les ménages âgés de 65 à 74 ans composaient 70% du nombre de clients potentiels, ils ne représentaient que 20% du nombre réel de ménages résidant dans les ensembles résidentiels moyens réservés à ces groupes d'âge.¹

Par conséquent, pour cibler le bon groupe d'âge, il faut évaluer avec précision quel est le marché cible. Pour les logements orientés vers les services, vous devriez soit exclure les 65 à 69 ans des calculs,¹ soit pondérer leur nombre en fonction de la proportion d'occupants d'habitations similaires qui appartiennent à ce groupe d'âge.

Segmentation selon le mode de vie

Cependant, le regroupement des gens selon leur âge est un instrument imparfait qui ne tient pas compte de différences subtiles qui existent entre les gens âgés. La segmentation selon le mode de vie représente donc une distinction plus précise qui classe les personnes dans des catégories reflétant leur façon de vivre, leurs facteurs de motivation et leurs préoccupations personnelles, quel que soit leur âge.⁵ (Voir tableau 29)

Les principaux choix que devront faire les Canadiens âgés sur le plan du logement, du mode de vie et des services peuvent être divisés en deux grandes catégories : le

logement orienté vers un mode de vie actif et le logement orienté vers les services.⁶

1. Le **logement orienté vers un mode de vie actif** insiste sur les installations récréatives. Il s'adresse généralement aux couples de 50 à 80 ans, qui peuvent être répartis en sous-catégories :

- Les couples dont les enfants ne vivent plus à la maison (55 à 65 ans), qui travaillent toujours et sont très actifs. Souvent, ils recherchent une nouvelle maison qui nécessitera moins d'entretien, qui sera moins grande, mais qui leur offrira davantage de commodités.
- Les récents retraités (60 à 70 ans), qui sont autonomes et ont davantage tendance à vendre leur maison pour s'installer dans un logement de retraite. Ils sont à la recherche d'activités et d'un mode de vie sain, mais non pas de services de santé.
- Les retraités plus âgés (67 à 79 ans), qui commencent à s'intéresser aux premiers niveaux de services tels

Les complexes résidentiels pour les aînés peuvent répondre à divers choix de vie



TABLE 28 — REVENU DES MÉNAGES
ET MÉNAGES ÂGÉS

Âge	Pourcentage de ménages ayant un revenu de plus de 25 000 \$	
	Tous les ménages	Villages de retraite
65-69 ans	42 %	7 %
70-74 ans	28 %	13 %
75-79 ans	16 %	24 %
80 ans et plus	14 %	56 %

Dans cette étude américaine, les ménages âgés de 65 à 74 ans composaient 70% du nombre de clients potentiels, ils ne représentaient que 20% du nombre réel de ménages résidant dans les ensembles résidentiels moyens réservés à ces groupes d'âge.³

Par conséquent, pour cibler le bon groupe d'âge, il faut évaluer avec précision quel est le marché cible. Pour les logements orientés vers les services, vous devriez soit exclure les 65 à 69 ans des calculs,⁴ soit pondérer leur nombre en fonction de la proportion d'occupants d'habitations similaires qui appartiennent à ce groupe d'âge.

Segmentation selon le mode de vie

Cependant, le regroupement des gens selon leur âge est un instrument imparfait qui ne tient pas compte de différences subtiles qui existent entre les gens âgés. La segmentation selon le mode de vie représente donc une distinction plus précise qui classe les personnes dans des catégories reflétant leur façon de vivre, leurs facteurs de motivation et leurs préoccupations personnelles, quel que soit leur âge.⁵ (Voir tableau 29)

Les principaux choix que devront faire les Canadiens âgés sur le plan du logement, du mode de vie et des services peuvent être divisés en deux grandes catégories : le

logement orienté vers un mode de vie actif et le logement orienté vers les services.⁶

I. Le logement orienté vers un mode de vie actif insiste sur les installations récréatives. Il s'adresse généralement aux couples de 50 à 80 ans, qui peuvent être répartis en sous-catégories :

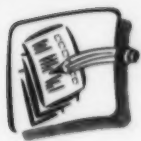
- Les couples dont les enfants ne vivent plus à la maison (55 à 65 ans), qui travaillent toujours et sont très actifs. Souvent, ils recherchent une nouvelle maison qui nécessitera moins d'entretien, qui sera moins grande, mais qui leur offrira davantage de commodités.
- Les récents retraités (60 à 70 ans), qui sont autonomes et ont davantage tendance à vendre leur maison pour s'installer dans un logement de retraite. Ils sont à la recherche d'activités et d'un mode de vie sain, mais non pas de services de santé.
- Les retraités plus âgés (67 à 79 ans), qui commencent à s'intéresser aux premiers niveaux de services tels

Les complexes résidentiels pour les aînés peuvent répondre à divers choix de vie



TABLE 29 — MODE DE VIE ET PRÉFÉRENCES EN MATIÈRE DE LOGEMENT⁷

Traits de caractère	Préférences en matière de logement
AVENTURIER <ul style="list-style-type: none"> • autonome • dépend moins de ses enfants • individualiste • revenu du ménage moyen • déni du vieillissement • légèrement plus jeune et en meilleure santé 	<ul style="list-style-type: none"> • a moins tendance que les autres à rechercher les services associés généralement aux logements pour les personnes âgées
ADAPTABLE <ul style="list-style-type: none"> • très extraverti • dépendant • a davantage tendance à vivre avec un conjoint ou des enfants • les relations personnelles et les possessions sont importantes • haut niveau d'instruction • en meilleure santé et plus riche 	<ul style="list-style-type: none"> • cherche surtout à limiter les corvées • services de soutien social nécessaires • vif intérêt pour les installations récréatives situées à proximité • désir d'acheter un logement et de payer des frais mensuels
PRAGMATIQUE <ul style="list-style-type: none"> • extraverti • estime que ses enfants ont l'obligation de l'aider • légèrement moins instruit et moins riche • meilleure santé • conservateur et conformiste • centré sur la famille • a tendance à vivre seul 	<ul style="list-style-type: none"> • ne désire pas déménager dans un village de retraite • désir vivre avec des gens de la même religion • désire obtenir des services chez soi à sa retraite
CONSERVATEUR <ul style="list-style-type: none"> • en moins bonne santé • agit en fonction de ses besoins • cherche de l'aide pour préserver sa qualité de vie • a tendance à vivre seul ou avec ses enfants 	<ul style="list-style-type: none"> • a moins tendance à déménager dans un village de retraite offrant des services • a davantage tendance à vivre dans des ensembles résidentiels où il y a des enfants • désire des installations récréatives à proximité • désire payer des frais de services mensuels • ne s'intéresse pas beaucoup aux contrats à vie offrant des soins illimités et des frais d'entrée remboursables
MARTYR <ul style="list-style-type: none"> • résiste au changement • croit que les enfants doivent aider leurs parents • moins instruit, en moins bonne santé et moins riche • introverti • a davantage tendance à vivre avec ses enfants ou des parents 	<ul style="list-style-type: none"> • a tendance à vouloir déménager dans un ensemble résidentiel pour adultes • souhaite déménager pour obtenir de meilleurs soins médicaux • désire disposer d'un lieu de culte sur place
DÉTERMINÉ <ul style="list-style-type: none"> • plus jeune • plus autonome • en bonne santé et riche • haut niveau d'instruction • ne croit pas que les enfants sont obligés d'aider leurs parents • a tendance à vivre avec un conjoint; a des enfants qui vivent à la maison 	<ul style="list-style-type: none"> • est prêt à envisager de déménager dans un ensemble résidentiel pour adultes • a tendance à croire que les services de logement de retraite typiques sont essentiels • serait prêt à déménager pour recevoir de l'aide • a tendance à vouloir des installations médicales sur place



qu'un système d'alarme médicale, des services de sécurité et des services qui leur faciliteront la vie.

Le logement orienté vers un mode de vie actif représente un marché plus discrétionnaire et s'adresse à une clientèle exigeante, à revenu élevé, qui dispose de nombreuses options et de beaucoup de temps pour prendre des décisions. Cette clientèle peut être facilement surestimée et surdesservie.

2. Le **logement orienté vers les services** est défini par le niveau de services disponibles. Il s'agit par exemple :
 - De logements indépendants ou collectifs qui offrent des soins ou la possibilité d'obtenir des soins à l'avenir et qui s'adressent davantage à des célibataires, surtout à des femmes âgées de plus de 75 ans.
 - De services de soins à domicile ou de soins personnels qui apportent une aide plus régulière et plus intensive aux personnes qui ont besoin d'une supervision et d'un peu d'aide pour mener leurs activités quotidiennes.
 - De services de soins de longue durée: jusqu'au niveau de soins le plus élevé, en établissement, pour les personnes de 70 ans et plus.

L'âge de 75 ans peut être considéré, pour bien des gens, comme une année de transition pour le passage d'un logement orienté vers un mode de vie actif à un logement orienté vers les services. Toutefois, des facteurs comme la santé, la situation financière et la disponibilité d'un soutien informel doivent être pris en considération.

Segmentation selon d'autres caractéristiques

La segmentation du marché selon d'autres caractéristiques peut également être utile. Les plus importantes de ces caractéristiques

sont les ressources financières telles que le revenu moyen, l'actif et la valeur nette, qu'il s'agisse de logements à but lucratif ou sans but lucratif.

Deux considérations importantes aident à faire cette évaluation.

1. L'actif peut aider à déterminer le niveau de ressources financières sur lequel les personnes âgées peuvent compter. C'est particulièrement important lorsqu'un projet exige une mise de fonds initiale. Le pourcentage de propriétaires, la valeur des maisons et le montant des hypothèques que ces propriétaires ont sur leur logement peuvent indiquer si le groupe ciblé a les moyens de payer le prix d'achat.
2. Tout calcul du revenu devrait se fonder sur le revenu du ménage étant donné que ce sont des ménages et non pas des personnes qui s'installeront dans un nouveau logement.

Les autres caractéristiques à considérer sont :

- **La possession d'un logement**

Le pourcentage de propriétaires est un indicateur utile de l'avoir personnel des ménages et de leur capacité à faire un gros investissement dans un logement. Le taux de propriétaires peut même donner une assez bonne idée du revenu ou de la situation financière.

- **Situation matrimoniale, sexe et type de ménage**

Comme les femmes ont tendance à survivre aux hommes, la majorité des ménages célibataires âgés sont constitués de femmes. En 1986, 62% des Canadiens âgés de plus de 75 ans étaient des femmes dont plus du tiers vivaient seules.⁸

En général, les logements orientés vers un mode de vie actif sont destinés aux couples tandis que les logements



orientés vers les services attirent généralement des femmes. Une étude réalisée aux États-Unis en 1988 sur les logements orientés vers les services a constaté que leurs occupants se répartissaient ainsi :

70 % de femmes âgées de 75 ans et plus;

20 % de couples âgés de 75 ans et plus;

5 % d'hommes âgés de 75 ans et plus;

5 % de couples âgés de 65 à 74 ans⁹

• **Mode d'occupation recherché**

Quel mode d'occupation le consommateur préfère-t-il ou peut-il se permettre? Une étude réalisée en Alberta¹⁰ a constaté que les célibataires (généralement des femmes), les personnes âgées de 55 à 90 ans et les personnes légèrement handicapées préféreraient louer leur logement tandis que les aînés en bonne santé âgés de 55 à 75 ans qui étaient propriétaires préféreraient posséder leur nouveau logement.

Le site

Le choix d'un site fait partie de l'identification du marché et de ses préférences dont il faut tenir compte en même temps que de certaines réalités soit le coût, la disponibilité du terrain et les autres contraintes. Parmi les autres facteurs qui détermineront le choix d'un site figurent les services ou les commodités, le mode de financement et le mode d'occupation ainsi que la politique d'urbanisme et les opinions de la municipalité locale.

Pour rechercher un terrain et arrêter son choix sur un site précis, il y a plusieurs paramètres à considérer.

- **Le prix** (et par conséquent l'échelle de revenu du marché cible)

Cela se répercute sur la gamme de commodités ou de services que

vous pouvez offrir ainsi que le côté prestigieux ou pratique de l'emplacement. D'un autre côté, un lieu plus éloigné sera peut-être moins cher, mais il aura moins de chance de disposer de la gamme de services communautaires et autres que l'on trouve dans la plupart des régions urbaines.

• **Type d'aménagement**

Des restrictions ou des possibilités peuvent être associées au terrain pour le genre de projet que vous proposez (immeuble d'appartements ou maisons individuelles, densité compacte ou moyenne).

L'emplacement

L'emplacement place le terrain dans le contexte de son environnement et définit l'accès aux lieux et la proximité des commodités, des services, du marché ciblé, etc.

L'emplacement peut également être un symbole. Certains quartiers ont un certain prestige ou témoignent d'un certain statut socio-économique. L'emplacement peut également refléter un mode de vie. Les banlieues ou les secteurs ruraux évoquent la quiétude et la tranquillité, mais également un risque d'isolement. Des endroits plus isolés peuvent mieux se prêter à certaines installations récréatives telles que des terrains de golf ou des marinas.

Principales considérations pour l'emplacement du complexe résidentiel

Les questions à se poser :

- Est-il préférable de situer le complexe résidentiel en ville, en banlieue ou dans un secteur rural?
- Le profil socio-économique du voisinage correspond-il au profil de la clientèle ciblée?



Conseils utiles pour l'évaluation d'un emplacement :

- Un secteur où la population, les types de logements, les services communautaires et les installations sont diversifiés répondra mieux aux diverses exigences du marché.
- La proximité des transports en commun et un accès facile aux services communautaires et installations peut largement contribuer à accroître l'autonomie des occupants.
- Un environnement attrayant et stimulant visuellement, enrichi par des caractéristiques physiques agréables ou des lieux attirants aura des effets positifs sur la qualité de vie des occupants.

- Les installations, commodités et services requis se trouvent-ils à proximité?

Services et commodités offerts à proximité

Les aînés veulent avoir des endroits près de chez eux où ils peuvent se rendre quotidiennement pour sortir, rencontrer d'autres personnes, se livrer à des activités physiques revigorantes ou s'acquitter de certaines corvées. La présence de magasins où ils peuvent se rendre facilement à pied leur permet d'aller magasiner tous les jours et de rapporter leurs achats chez eux sans efforts pénibles. Par ailleurs, les transports en commun (y compris les services spéciaux tels que WheelTrans en Ontario) deviennent essentiels lorsque les gens ne peuvent plus conduire.

N'oubliez pas que certaines attentes habituelles telles que l'accès aux écoles ou aux possibilités d'emploi s'appliquent rarement au marché des aînés.

Toutefois, quelle que soit la taille du complexe résidentiel, il n'offrira probablement pas tous les services et toutes les commodités que le résident typique pourrait souhaiter. Vous devez donc établir quels sont les services disponibles à proximité qui répondront à la plupart des besoins et des attentes de votre marché cible.

Comme le transport est important pour les personnes âgées, il est utile d'avoir des magasins de détail et des services à proximité



Conseils utiles pour le choix des services et des installations ¹¹

Les services et installations ci-après devraient se trouver dans le voisinage immédiat (un à trois coins de rue) :

- supermarché ou épicerie;
- autres commerces et services (nettoyeur, café, restaurant);
- arrêt de transport en commun;
- coiffeur.

Les services et installations ci-après devraient se trouver à proximité (500 mètres à un kilomètre et demi de distance) :

- médecins, dentistes et autres services de santé;
- lieu de culte;
- bibliothèque;
- banque et bureau de poste;
- centre de loisirs;
- centre commercial;
- services financiers;
- agence de voyages;
- club de l'âge d'or.

**IMPORTANT NOTE CONCERNING THE FOLLOWING
PAGES**

**THE PAGES WHICH FOLLOW HAVE BEEN FILMED
TWICE IN ORDER TO OBTAIN THE BEST
REPRODUCTIVE QUALITY**

**USERS SHOULD CONSULT ALL THE PAGES
REPRODUCED ON THE FICHE IN ORDER TO OBTAIN
A COMPLETE READING OF THE TEXT.**

**REMARQUE IMPORTANTE CONCERNANT LES
PAGES QUI SUIVENT**

**LES PAGES SUIVANTES ONT ÉTÉ REPRODUITES EN
DOUBLE AFIN D'AMÉLIORER LA QUALITÉ DE
REPRODUCTION**

**LES UTILISATEURS DOIVENT CONSULTER TOUTES
LES PAGES REPRODUITES SUR LA FICHE AFIN
D'OBTENIR LA LECTURE DU TEXTE INTÉGRAL**



Voisinage

Tout endroit présente ses avantages, ses inconvénients et ses difficultés. Il faut tenir compte de l'infrastructure qui le dessert, du zonage, du prix des terrains, de la compatibilité des terrains avoisinants, de l'environnement physique y compris la vue, de la proximité de parcs, de l'orientation du soleil et des abris contre le vent, de la configuration des lieux et de leur topographie.

D'autres facteurs se rapportent aux possibilités et aux contraintes venant de l'utilisation des terrains et des caractéristiques physiques du site. Ils

peuvent être classés dans les catégories ci-après :

- zonage, service et utilisation du terrain;
- superficie, configuration et caractéristiques du terrain;
- topographie du terrain. (Voir tableau 30)

Délimitation du marché

La délimitation du marché est importante, car elle permet d'établir dans quelle zone vous établirez des sondages pour évaluer dans quelle mesure le projet est commercialisable et où vous centrerez vos efforts de commercialisation. Une mauvaise

TABLEAU 30 — CARACTÉRISTIQUES DES LIEUX — UTILISATION ET CARACTÉRISTIQUES PHYSIQUES DU TERRAIN

Zonage, services et autres conditions

- Les autorisations municipales ont-elles été obtenues en ce qui concerne le plan officiel et le zonage?
- La capacité de viduité est-elle suffisante (eau et égouts)?
- Les services publics sont-ils disponibles (gaz, électricité, téléphone et câble)?
- Quel est l'état du sol? Le site pose-t-il des problèmes environnementaux évidents tels que la présence de terrains contaminés ou ravinés, d'une voie ferrée, d'une route ou d'un aéroport? Quel est l'historique des utilisations du terrain et des terrains voisins?
- Comment s'est-on accès au terrain et quelle est l'image que l'on a du site lorsqu'on en approche? (Un gros ensemble résidentiel devrait avoir une entrée principale sur une grande artère et des entrées ou sorties secondaires pour les urgences.)
- La proximité d'une rue importante facilite l'accès aux services de transport en commun.
- Le budget du projet peut-il absorber le coût du terrain?

Superficie, configuration et caractéristiques du terrain

- La superficie répond-elle aux besoins du projet?
- Quelle est la configuration du terrain? (Une forme angulaire ou complexe peut poser des problèmes.) Quelle est la façade naturelle, à quelle disposition des immeubles le terrain se prête-t-il et quelles pourraient être les possibilités d'accès, de circulation et de stationnement?
- Quelle est la partie du terrain qui ne peut pas être construite ou qui se prête le plus à l'aménagement d'espaces libres? Y a-t-il des caractéristiques physiques (vau, forêt, cours d'eau) à souligner?
- Comment pourrait-on se servir de l'orientation du soleil et de la végétation existants pour la planification des espaces libres, des sentiers, des aires d'activité, des jardins et des fontaines?

Topographie du terrain :

- Il est plus facile de construire sur un terrain plat, mais les pentes offrent des possibilités intéressantes et permettent d'avoir une meilleure vue. Les pentes entraînent des frais plus élevés, pour la préparation du terrain (creusage et remblaiage, murs de soutènement), la configuration de la structure (à plusieurs étages, ce qui nécessite des escaliers d'accès et des escaliers) et l'installation des climats (une collaboration importante pour la population âgée). Une ligne directrice suggère que la pente maximale pour les planches ne dépasse pas 5 % dans l'ensemble du site, la pente maximale ne dépassant pas 10 % pendant plus de 15 mètres.
- Un terrain qui permet d'être exposé à des irrégularités et exiger des mesures spéciales de protection comme les fondations.



Voisinage

Tout endroit présente ses avantages, ses inconvénients et ses difficultés. Il faut tenir compte de l'infrastructure qui le dessert, du zonage, du prix des terrains, de la compatibilité des terrains avoisinants, de l'environnement physique y compris la vue, de la proximité de parcs, de l'orientation du soleil et des abris contre le vent, de la configuration des lieux et de leur topographie.

D'autres facteurs se rapportent aux possibilités et aux contraintes venant de l'utilisation des terrains et des caractéristiques physiques du site. Ils

peuvent être classés dans les catégories ci-après :

- zonage, service et utilisation du terrain;
- superficie, configuration et caractéristiques du terrain;
- topographie du terrain. Voir tableau 30

Délimitation du marché

La délimitation du marché est importante, car elle permet d'établir dans quelle zone vous établirez des sondages pour évaluer dans quelle mesure le projet est commercialisable et où vous centrerez vos efforts de commercialisation. Une mauvaise

TABLEAU 30 — CARACTÉRISTIQUES DES LIEUX — UTILISATION ET CARACTÉRISTIQUES PHYSIQUES DU TERRAIN

Zonage, services et autres conditions

- Les autorisations municipales ont-elles été obtenues en ce qui concerne le plan officiel et le zonage?
- La capacité de viabilisation est-elle suffisante (eau et égouts)?
- Les services publics sont-ils disponibles (gaz, électricité, téléphone et c^{able})?
- Quel est l'état du sol? Le site pose-t-il des problèmes environnementaux évidents tels que la présence de terrains contaminés ou remblayés, d'une voie ferrée, d'une route ou d'un aéroport? Quel est l'historique des utilisations du terrain et des terrains voisins?
- Comment a-t-on accès au terrain et quelle est l'image que l'on a du site lorsqu'on en approche? (Un gros ensemble résidentiel devrait avoir une entrée principale sur une grande artère et des entrées ou sorties secondaires pour les urgences.)
- La proximité d'une rue importante facilite l'accès aux services de transport en commun.
- Le budget du projet peut-il absorber le coût du terrain?

Superficie, configuration et caractéristiques du terrain

- La superficie répond-elle aux besoins du projet?
- Quelle est la configuration du terrain? (Une forme angulaire ou complexe peut poser des problèmes.) Quelle est la façade naturelle, à quelle disposition des immeubles le terrain se prête-t-il et quelles pourraient être les possibilités d'accès, de circulation et de stationnement?
- Quelle est la partie du terrain qui ne peut pas être construite ou qui se prête le plus à l'aménagement d'espaces libres? Y a-t-il des caractéristiques physiques (vue, forêt, cours d'eau) à souligner?
- Comment pourrait-on se servir de l'orientation du soleil et de la végétation existante pour la planification des espaces libres, des sentiers, des aires d'activité, des jardins et des fenêtres?

Topographie du terrain :

- Il est plus facile de construire sur un terrain plat, mais les pentes offrent des possibilités intéressantes et permettent d'avoir une meilleure vue. Les pentes entraînent des frais plus élevés, pour la préparation du terrain (creusage et remplissage, murs de soutènement), la configuration de la structure (à plusieurs étages, ce qui nécessite des rampes d'accès et des escaliers) et l'élimination des obstacles (une considération importante pour la population âgée). Une ligne directrice suggère que la pente moyenne pour les piétons ne dépasse pas 5 % dans l'ensemble du site, la pente maximum ne dépassant pas 10 % pendant plus de 25 mètres.¹²
- Un terrain bas pourrait être exposé à des inondations et exiger des mesures spéciales de protection contre les inondations.



Conseils utiles pour évaluer le quartier

Questions à poser pour évaluer le quartier :

- La composition démographique du quartier convient-elle à une population âgée (p.ex., un quartier surtout habité par des jeunes familles peut offrir des services et des installations qui seront moins utiles aux aînés qu'un quartier plus composite)?
- Des aménagements actuels ou futurs risquent-ils d'être incompatibles avec l'ensemble d'habitation proposé? Quel est le zonage des terrains voisins?
- Comment les résidents du quartier réagiront-ils au projet? Vont-ils émettre des objections relativement au stationnement, à la circulation, aux services d'infrastructure ou aux services publics? Comment est-il possible de répondre à ces préoccupations dès le début du processus?

délimitation compromettra l'utilité de vos activités de mise en marché.

Le marché d'un complexe résidentiel qui s'adresse aux aînés aura une zone d'attraction géographique relativement étroite. Cette zone s'élargira si le projet est relié à un club, un groupe ethnique ou autre organisme qui représente une collectivité bien définie et moins limitée sur le plan géographique ou si les installations offertes telles que des installations récréatives associées à des logements orientés vers des adultes actifs ont leur propre pouvoir d'attraction.

Dans la plupart des cas, la plupart des occupants de l'ensemble résidentiel proviendront de son voisinage immédiat. La *zone du marché primaire* est généralement

le secteur d'où viendront environ les deux tiers des occupants de votre complexe. La *zone du marché secondaire* comprend les secteurs à proximité de la zone primaire et peut également inclure des gens qui viendront d'assez loin.

La zone de marché primaire se situe dans un certain rayon autour du lieu choisi et varie selon les circonstances. Les distances ci-dessous sont variables et visent seulement à servir de guide :

- 1,5 à 4,5 kilomètres dans une communauté urbaine centrale;
- huit à 16 kilomètres de l'ensemble résidentiel;
- dans un rayon de moins de 10 à 15 kilomètres;
- de 15 à 25 kilomètres dans une région métropolitaine et de 30 à 40 kilomètres dans une région rurale et semi-rurale;
- de 65 à 120 kilomètres dans un centre régional entouré de zones rurales où la population est clairsemée;
- dans une ville de 5000 habitants d'une région rurale, dans un rayon de 150 kilomètres.¹³

On risque toutefois de simplifier les choses à l'extrême en se contentant d'estimer un rayon. Les divers secteurs d'une ville sont délimités par des frontières naturelles, des quartiers socio-économiques différents, des caractéristiques démographiques variées, certains éléments d'identification (tels que les limites de la municipalité ou du comté) et la facilité de se déplacer d'un secteur à l'autre. Il faut en tenir compte pour déterminer la *zone de marché naturelle* d'un projet. Il est donc utile de commencer par une évaluation approximative basée sur un rayon raisonnable (10 à 20 kilomètres dans une ville ou 20 minutes de route) et ajuster le résultat en fonction des autres considérations. Il est également important



de tenir compte des limites municipales et des codes postaux étant donné que les données démographiques seront disponibles en fonction de ces délimitations.

Une enquête auprès des occupants potentiels visant à établir s'ils seraient prêts à déménager à un certain endroit vous aidera à établir avec précision la zone du marché. Les réponses permettront d'établir la zone de marché primaire probable pour un endroit donné.

Tendances socio-économiques et caractéristiques du marché

Les tendances telles que celles qui sont décrites ci-dessous fournissent de précieux renseignements en ce qui concerne l'emplacement.

1. Tendances socio-économiques et démographiques de la région

Pour les promoteurs de logements pour les aînés, un quartier où la population est vieillissante est un bon signe, tout comme un quartier où l'arrivée d'un grand nombre de jeunes familles peut inciter à la prudence. Le pourcentage de propriétaires et la valeur des maisons donnent une bonne idée du revenu et de l'actif disponible, surtout si le projet requiert un investissement initial. Un pourcentage de propriétaires élevé, l'augmentation de la valeur des maisons et du revenu des ménages augurent bien quant à la capacité financière des résidents du quartier de même que le prestige et l'attrait du lieu choisi.

2. Construction et activité immobilière

D'autres signes dont il faut tenir compte sont l'activité du marché immobilier et les travaux de construction. Un marché immobilier local bien portant contribue à l'attrait d'un site. Par exemple, lorsque les futurs occupants d'un ensemble résidentiel doivent d'abord vendre

leur maison pour pouvoir emménager, la clientèle potentielle locale sera mieux en mesure de bien vendre sa maison dans un marché immobilier vigoureux. Les travaux de construction et d'aménagement qui rendent un secteur plus vendable (p. ex., l'établissement d'un nouvel employeur) vous aideront indirectement. D'autres aménagements tels que la construction de nouveaux magasins de détail ou l'amélioration des transports en commun ou du réseau routier intéresseront également le marché des aînés.

3. Connaissances des options de logement pour les aînés

Il est important que les résidents de la région connaissent les différentes options offertes aux aînés pour se loger. Lorsque le niveau de connaissance est faible, il peut être nécessaire d'entreprendre plus tôt la commercialisation de l'ensemble résidentiel et de fournir des explications sur ses caractéristiques, d'adopter une approche plus informelle (rencontres, maisons ouvertes) et d'aborder les stéréotypes relatifs aux logements des personnes âgées.

La concurrence

Une fois que vous avez défini votre marché cible et votre zone de marché, vous devez évaluer la concurrence et les produits qu'elle offre. Cette analyse vous fournira des renseignements sur les préférences du marché local de même que les besoins auxquels personne ne répond et vers les quels vous pourriez orienter votre projet. En étudiant les conditions de vie des aînés qui occupent toujours leur domicile et en voyant si leur logement répond à leurs besoins (sur le plan financier, social et récréatif de même qu'en fonction des services ou du mode de vie), vous vous informerez davantage sur la concurrence.



Première étape

Une bonne analyse de la concurrence prend du temps, mais cela en vaut la peine. Encore une fois, il faut mieux confier cette tâche à des professionnels de l'étude de marché, mais vous pouvez vous charger vous-même des étapes préliminaires.

Commencez par dresser la liste de tous les logements existants pour les aînés qui sont suffisamment près de la zone de marché primaire pour pouvoir intéresser les résidents locaux.

Ensuite, notez pour chaque ensemble d'habitation des renseignements tels que son emplacement, ses commanditaires, l'année d'ouverture, le nombre de logements, le mode d'occupation, le coût, les services et les commodités. Cette liste préliminaire fournira des données importantes :

- le nombre d'ensembles résidentiels et leur année d'ouverture révélera dans quelle mesure le marché connaît les options de logement des aînés;
- le nombre de logements établira si le marché existant est bien desservi;
- le mode d'occupation, les coûts, les services et les commodités indiqueront quels sont les segments du marché qui sont desservis.

La présence de plusieurs centres d'hébergement pour personnes âgées dans un secteur peut indiquer un besoin de logements avec un niveau de services élevé et votre projet peut être attirant pour la clientèle orientée vers les services que vous ciblez.¹⁴

Les brochures ou la publicité décrivant les projets existants peuvent vous aider à obtenir ce genre de renseignements.

Deuxième étape

Cette étape de l'analyse de la concurrence est centrée sur une gamme d'habitations

plus limitée que vous examinerez de façon plus approfondie.

Vous devriez examiner en détail au moins trois à cinq ensembles résidentiels desservant à peu près le même marché cible. En ce qui concerne :

- la taille des logements;
- le taux de vacance;
- les listes d'attente (elles témoignent seulement d'une intention et de nombreuses personnes se retrouveront probablement sur plusieurs listes);
- caractéristiques (aires communes, logements et commodités);
- si des services sont inclus dans le prix ou sont facultatifs;
- quels sont les services facultatifs dont les gens se prévalent;
- activités;
- données démographiques sur les occupants (âge, sexe, couples ou célibataires, âge à l'arrivée, lieu de résidence préalable et date du déménagement);
- activités de commercialisation.

Ces renseignements indiqueront le marché desservi, le niveau de la demande et la zone de marché primaire pour chaque ensemble résidentiel.

L'historique des logements offerts par vos concurrents indiqueront si des changements ont été apportés avec le temps et pour quelles raisons, ce qui vous aidera à mettre en lumière l'évolution des préférences de la clientèle ainsi que les lacunes. Les difficultés de la concurrence peuvent également servir de leçon pour ce qui est des caractéristiques, de l'image de commercialisation ou des types de logements offerts.

Il est essentiel de s'informer sur les ensembles résidentiels dont la construction



est prévue pour faire une analyse précise de la concurrence. Par exemple, un nouveau projet peut faire l'objet d'une campagne de commercialisation avant son inauguration et s'adresser à votre segment du marché. Vous devriez vous renseigner sur les dates d'ouverture prévues, le nombre de logements et leur prix.

Vous pourriez obtenir certains de ces renseignements auprès de la municipalité ou du gouvernement provincial, des analystes du marché du logement et des agents immobiliers. Les renseignements sur les projets qui n'en sont qu'au stade de la construction peuvent seulement être obtenus par le bouche à oreille et les rumeurs.

Votre analyse de la concurrence devrait produire les données ci-après sur les ensembles résidentiels existants ou prévus qui offrent des services et des commodités similaires :

- le nombre de ménages répondant aux critères d'âge et de revenu qui vivent dans ces logements;
- le taux de roulement;
- le nombre de logements s'adressant à votre segment du marché qui seront offerts lors de l'ouverture de votre ensemble résidentiel.

Ces chiffres indiqueront quel est votre marché potentiel compte tenu de l'âge et du revenu et le compareront avec l'offre de logements existante et proposée par la concurrence. Pour évaluer vos risques de façon conservatrice, partez des hypothèses ci-après :

- les personnes qui vivent déjà dans des logements orientés vers les aînés ne déménageront pas et peuvent donc être déduites du nombre de clients potentiels;
- tous les logements prévus seront occupés en premier (à un taux

d'occupation de 95%), ce qui réduira davantage le nombre de ménages répondant aux critères;

- les logements laissés vacants dans les ensembles résidentiels existants seront occupés par la clientèle potentielle au taux de roulement actuel (supposez 10% si vous ne connaissez pas le taux de roulement réel);
- pour les deux derniers calculs, supposez que 80% de ces logements vacants seront occupés par des clients de la zone de marché primaire et les autres par des clients venus d'ailleurs (une analyse des ensembles résidentiels existants vous donnera un chiffre plus précis).

Analyse de faisabilité commerciale

Étude qualitative

L'analyse de faisabilité se sert des résultats de l'étude quantitative et qualitative pour évaluer les possibilités qu'offre le marché. (Voir tableau 31)

Les résultats de l'étude quantitative (les chiffres) portant sur le marché cible, le site et la concurrence peuvent vous aider à faire des hypothèses. Pour tester ces résultats et ces hypothèses et définir ce que les chiffres signifient, vous devriez également faire une étude qualitative. Une étude qualitative consiste notamment à faire un sondage auprès de gens représentant le marché cible pour connaître leurs besoins, leurs attentes et leur désir de payer pour obtenir ce que vous proposez.

Les méthodes utilisées pour mener une étude qualitative comprennent des entrevues, des sondages et d'autres formes d'étude du marché de consommation. Ce type de recherche peut également consister à lire les publications et les études portant sur le segment du marché visé.

Voir les techniques d'étude
du marché à l'annexe A

**IMPORTANT NOTE CONCERNING THE FOLLOWING
PAGES**

**THE PAGES WHICH FOLLOW HAVE BEEN FILMED
TWICE IN ORDER TO OBTAIN THE BEST
REPRODUCTIVE QUALITY**

**USERS SHOULD CONSULT ALL THE PAGES
REPRODUCED ON THE FICHE IN ORDER TO OBTAIN
A COMPLETE READING OF THE TEXT.**

**REMARQUE IMPORTANTE CONCERNANT LES
PAGES QUI SUIVENT**

**LES PAGES SUIVANTES ONT ÉTÉ REPRODUITES EN
DOUBLE AFIN D'AMÉLIORER LA QUALITÉ DE
REPRODUCTION**

**LES UTILISATEURS DOIVENT CONSULTER TOUTES
LES PAGES REPRODUITES SUR LA FICHE AFIN
D'OBTENIR LA LECTURE DU TEXTE INTÉGRAL**





TABLEAU 31 — RAISONS DE MENER UNE ÉTUDE DE FAISABILITÉ

POUR DÉFINIR LE MARCHÉ	Quelle est la zone de marché du projet? Quelle est la taille du marché cible? Quels sont les moyens financiers des occupants potentiels?
POUR ESTIMER LES POSSIBILITÉS DE VENTE	Le lieu choisi convient-il? Quel est l'effet de la concurrence actuelle et future? Quelles sont les tendances immobilières dans ce secteur?
POUR AIDER À METTRE AU POINT LE PRODUIT	Quelles sont les préférences du marché en ce qui concerne la conception architecturale, le type et la superficie des logements, le prix, le financement, le mode d'occupation et de gestion, les commodités et les services?
POUR SOUTENIR LE PROJET	Quelles preuves quantitatives satisferont les associés, les investisseurs, les prêteurs et les organismes de réglementation?
POUR SOUTENIR L'EFFORT DE COMMERCIALISATION	Quelle stratégie ou thème de commercialisation aidera à rejoindre le marché cible?

Une étude de marché peut aider un promoteur à mieux comprendre son marché cible



L'étude qualitative aide également à mettre en lumière les facteurs qui inciteront les gens à quitter leur logement actuel pour s'installer dans un nouveau complexe résidentiel. Ces facteurs, tels que la sécurité, l'accessibilité, la commodité et l'impression générale ne peuvent pas être déterminés suffisamment en profondeur au moyen d'une simple étude quantitative.

Les préférences à étudier du point de vue qualitatif auprès du marché du logement orienté vers un mode de vie actif sont notamment les suivantes :

- pas d'entretien à faire et liberté de voyager;
- utilisation plus efficace de l'espace et conception esthétique;
- activités récréatives disponibles sur place ou à proximité;
- sécurité financière et valeur de placement;
- sécurité et urgence médicale;
- désir de monnayer l'avoir accumulé dans sa maison;
- désir de déménager plus près des enfants ou autres membres de la famille;
- meilleur accès aux services médicaux nécessaires immédiatement ou à l'avenir.

Les autres préférences à sonder auprès de la clientèle orientée vers les services comprennent :

- le désir d'autonomie; ces personnes ne veulent pas être un fardeau pour leur



TABLEAU 31 — RAISONS DE MENER UNE ÉTUDE DE FAISABILITÉ

POUR DÉFINIR LE MARCHÉ	Quelle est la zone de marché du projet? Quelle est la taille du marché cible? Quelles sont les valeurs fondamentales des occupants potentiels?
POUR ESTIMER LES POSSIBILITÉS DE VENTE	Le lieu choisi convient-il? Quel est l'effet de la concurrence actuelle et future? Quelles sont les tendances démographiques dans ce secteur?
POUR AIDER À METTRE AU POINT LE PRODUIT	Quelles sont les préférences du marché en ce qui concerne la conception architecturale, le type et la superficie des logements, le prix, le financement, le mode d'occupation et de gestion, les commodités et les services?
POUR SOUTIENIR LE PROJET	Quelles preuves quantitatives soutiennent les attentes, les investissements, les primes et les opportunités de réhabilitation?
POUR SOUTIENIR L'EFFORT DE COMMUNICATION	Quelle stratégie ou thème de communication obtient le meilleur accueil auprès du marché cible?

Une étude de marché peut aider un promoteur à mieux comprendre son marché cible



L'étude qualitative aide également à mettre en lumière les facteurs qui inciteront les gens à quitter leur logement actuel pour s'installer dans un nouveau complexe résidentiel. Ces facteurs, tels que la sécurité, l'accessibilité, la commodité et l'impression générale ne peuvent pas être déterminés suffisamment en profondeur au moyen d'une simple étude quantitative.

Les préférences à étudier du point de vue qualitatif auprès du marché du logement orienté vers un mode de vie actif sont notamment les suivantes :

- pas d'entretien à faire et liberté de voyager;
- utilisation plus efficace de l'espace et conception esthétique;
- activités récréatives disponibles sur place ou à proximité;
- sécurité financière et valeur de placement;
- sécurité et urgence médicale;
- désir de monnayer l'avoir accumulé dans sa maison;
- désir de déménager plus près des enfants ou autres membres de la famille;
- meilleur accès aux services médicaux nécessaires immédiatement ou à l'avenir.

Les autres préférences à sonder auprès de la clientèle orientée vers les services comprennent :

- le désir d'autonomie; ces personnes ne veulent pas être un fardeau pour leur



famille et veulent que leur logement favorise leur autonomie;

- l'accès aux soins de santé, sans que ce soit trop évident; cette clientèle veut savoir qu'elle y aura accès en cas de besoin;
- la possibilité d'une interaction sociale.

Les avantages d'une étude qualitative

Une étude qualitative ne se contente pas de confirmer l'existence d'un marché pour votre produit. Son but premier est d'attirer la clientèle. Les contacts que vous avez avec des clients potentiels dans le cadre de consultations et de sondages vous font connaître et augmentent votre crédibilité auprès du marché cible.

Les autres buts de l'étude qualitative sont notamment les suivants :

1. Obtenir l'opinion des consommateurs

Vous obtenez des conseils sur le produit, tant en ce qui concerne la conception, les services, les commodités, le mode d'occupation, les modalités de financement que le prix et la gestion.

2. Informer le consommateur

Cela informe le consommateur sur votre produit, tant de façon générique (nature des logements pour les aînés) que sur votre projet (les répondants sont les premiers occupants potentiels).

3. Maillage

Il s'agit d'établir des contacts pour le futur projet en consultant les organismes gouvernementaux locaux, les organismes de réglementation, les groupes communautaires et les leaders d'opinion. Ces contacts pourront vous être utiles lors de la phase d'approbation du projet.

4. Vous aider à commercialiser le projet

Cela vous aide à mieux décrire le projet et à choisir la façon de le commercialiser.

5. Confirmer les chiffres

L'étude qualitative confirme l'étude quantitative, ce qui peut être particulièrement utile pour justifier votre demande auprès des organismes d'approbation.

L'étude qualitative devrait être centrée sur votre marché cible afin de tester, d'améliorer et de faire connaître votre produit. Elle devrait révéler les caractéristiques des personnes de ce segment du marché qui :

- ont le plus de chance d'être attirées par le projet;
- pourraient être attirées si vous apportez certaines modifications;
- ne vont probablement pas déménager.

L'obtention de tels renseignements sur le marché rend l'analyse des risques plus sûre et vous permet d'économiser du temps et des efforts en centrant vos efforts de commercialisation sur la clientèle la plus probable.

Autres sources d'information

Les professionnels de la santé, les travailleurs sociaux, les membres du clergé et les leaders communautaires peuvent constituer d'autres sources de renseignements qualitatifs. Les entrevues approfondies sont particulièrement utiles pour connaître les besoins personnels de l'ensemble du marché visé étant donné que lors des sondages auprès des consommateurs, les gens ne signalent pas toujours ce qu'ils considèrent comme des points faibles.

Les agents immobiliers, les chambres d'immeuble, les prêteurs et les urbanistes



peuvent également être des sources d'information utiles, surtout pour définir la zone de marché et l'activité générale dans le secteur de l'habitation. Ils pourraient vous aider à connaître les tendances de l'industrie ou à compenser l'hésitation des répondants à divulguer des renseignements sur eux-mêmes.

Les ensembles résidentiels existants qui s'adressent aux ménages âgés constituent également une source d'information importante. Leur expérience, les listes d'attente ainsi que les services et installations disponibles reflètent l'état du marché. Et il ne faut pas oublier les occupants de ces habitations. Leurs goûts et leurs dégoûts, les facteurs qui ont influé sur leur décision, le temps qu'ils ont mis à se décider, leur lieu d'origine et la façon dont ils ont entendu parler de leur logement fournissent d'excellents renseignements sur le marché ciblé.

Évaluation des services de soutien nécessaires

Une étude qualitative devrait également évaluer la demande de divers types et niveaux de services de soutien, surtout pour ce qui est des services de santé, des services sociaux et des soins personnels.

Les organismes de réglementation pourront peut-être vous fournir des chiffres qui vous aideront à prédire les besoins. Ces chiffres indiqueront la demande réelle et future en ce qui concerne les services de soutien ou les normes de soins arbitraires (p. ex., nombre de lits par millier d'habitants). Les établissements de soins de longue durée tels que les centres d'hébergement peuvent également posséder dans leurs dossiers une évaluation des besoins pour leur zone de marché et il peut valoir la peine de questionner leurs occupants afin de comprendre ce que ce segment du marché ferait s'il avait la possibilité de déménager ailleurs que dans un de ces établissements.

Statistique Canada effectue une Enquête sur la santé et les limitations d'activités qui porte sur la santé des Canadiens âgés et les difficultés que divers segments de la population éprouvent à s'acquitter de tâches quotidiennes. Plus de 40% des personnes âgées de plus de 75 ans font état d'une santé assez bonne ou mauvaise et le même pourcentage disent avoir de la difficulté à marcher, à monter des escaliers, à se couper les ongles des orteils ou à faire de gros travaux ménagers.¹⁵ Ces résultats reflètent une situation et non pas une incitation à déménager, mais cette enquête peut vous indiquer les autres études de marché à faire, surtout pour déterminer quels sont les services ou les installations qui attireront les gens.

Étude quantitative

Une fois que vous avez délimité votre zone de marché primaire, vous devez calculer le nombre de ménages de la région qui remplissent les critères de revenu et obtenir certains renseignements à leur sujet.

Quantification du marché cible

Les données du recensement compilées par Statistique Canada constituent sans doute la meilleure source d'information. Veuillez toutefois faire en sorte que les limites de votre zone de marché correspondent aux divisions de recensement. Les services d'urbanisme municipaux ou régionaux peuvent également vous aider à adapter les données de recensement à votre marché. Il pourrait également se révéler très utile de les consulter au sujet des données sur les ménages et des prévisions démographiques, non seulement pour préciser les données locales, mais aussi pour avoir une meilleure vue d'ensemble des tendances régionales et nationales.



Outil d'évaluation des besoins en services de soutien

Pour évaluer les besoins en services de soutien de votre marché, la publication de la SCHL intitulée *Planification du logement et des services de soutien pour les aînés* peut être un guide utile.

Ce guide fournit toute une gamme d'instruments d'évaluation, de questionnaires et de feuilles de travail qui vous aideront à évaluer le besoin de services de soutien. Il est suffisamment complet pour pouvoir servir aux enquêtes dans les régions rurales ou urbaines.

Vous pouvez également vous procurer, auprès de la SCHL, une version informatisée de ce guide intitulée AÎNÉS. Elle comprend des instructions, des instruments de sondage et des listes pour faciliter l'analyse et la planification. La version informatisée contient également une banque de données démographiques, par groupe d'âge et par sexe, pour les municipalités que vous étudierez.

Pour obtenir de plus amples renseignements au sujet de ces instruments d'évaluation, veuillez communiquer avec le Centre canadien d'information sur l'habitation, Bureau national de la SCHL, 613 748-2000.

Quelques conseils utiles pour l'utilisation et l'analyse des données du recensement :

- Puisez dans les données recueillies depuis 15 ans. Vous pourrez ainsi déterminer les tendances passées et prévoir les tendances futures. Les données devraient être réparties en groupes d'âge espacé d'au plus cinq ou 10 ans pour permettre de distinguer les différents segments du marché.
- Il faut diviser les données en segments de revenu. Pour le calcul du revenu cible, le coût du logement ne doit pas dépasser 25% à 40% du revenu brut du ménage.¹⁷ Le prix des logements dans la zone de marché primaire doit être établi en tenant compte du fait que les acheteurs âgés ne se serviront pas de la totalité du produit de la vente de leur maison pour acheter leur nouveau logement.¹⁸ La valeur des maisons confirmera également que ce groupe d'âge dispose de revenus peu élevés, mais qu'il possède un avoir important.
- Parmi les autres données à recueillir sur la population cible figurent le pourcentage de propriétaires et le type de ménages. S'il faut faire un investissement important pour pouvoir emménager, le pourcentage de propriétaires et la valeur moyenne des logements indiquent si le groupe cible a les moyens de payer le prix d'achat. Les statistiques sur les ménages (couples, hommes ou femmes vivant seuls ou avec une autre personne) sont également utiles. Par exemple, un secteur où réside une population âgée relativement importante, mais où le pourcentage de femmes célibataires est plus petit que la moyenne ne convient peut-être pas à des logements orientés vers les services dont le succès dépendra d'un fort pourcentage de femmes célibataires. Également, si une forte proportion d'aînés vivent avec d'autres personnes, cela peut indiquer la présence de familles étendues, ce qui laisse entrevoir un marché moins prometteur.
- Les données démographiques devraient se rapporter aux ménages plutôt qu'aux individus étant donné que ce sont les ménages qui déménageront. Si vous disposez seulement de données démographiques brutes, divisez le nombre d'habitants par le nombre moyen de personnes composant un ménage (pour les ménages âgés, ce chiffre est plus bas que la moyenne).¹⁶



Analyse des données

Les renseignements recueillis au moyen des études quantitatives et qualitatives doivent être organisés et analysés soigneusement pour qu'on puisse en tirer des conclusions utiles. L'analyse des données consiste à comparer les chiffres afin de voir ce qu'ils révèlent quant aux préférences des sous-catégories de la population cible. Autrement dit, cette étape consiste principalement à répartir les réponses entre des sous-groupes précis du marché.¹⁹

Par exemple, il serait utile de savoir que les femmes célibataires attachent plus d'importance à un service donné que les hommes célibataires (surtout dans les logements orientés vers les services) ou qu'une proportion beaucoup plus forte de ménages à haut revenu que d'autres ménages recherchent une commodité particulière (une caractéristique dont peut dépendre le succès ou l'échec d'un ensemble résidentiel orienté vers un mode de vie actif).

Pour vous donner une rétroaction suffisante qui vous permettra de porter un jugement utile sur un sous-groupe, la taille de l'échantillon du sous-groupe doit être d'au moins 25 ou 30 répondants. Les questions du sondage doivent être suffisamment détaillées pour définir les sous-groupes et pour que l'échantillon soit représentatif de votre marché cible. Vérifiez les proportions. Par exemple, assurez-vous que votre échantillon comprend la même proportion de personnes mariées, de locataires, de salariés à haut revenu ou de propriétaires d'automobiles que l'ensemble du segment du marché étudié.

Analyse de faisabilité financière

Cette analyse évalue si le produit peut être livré à un prix que le marché pourra payer d'ici le temps qu'il faudra pour planifier, préparer, construire et occuper entièrement votre ensemble résidentiel. Seule une

comparaison détaillée des dépenses et des recettes permettra de le déterminer.

Une foule de dépenses se rapportent à la construction de logements pour les aînés. Il faut les détailler et les prévoir pour déterminer la faisabilité financière du projet.

Coûts

Certains coûts sont relativement fixes. Le coût du terrain variera selon le site, mais pour un emplacement donné, le prix du marché se situera dans une fourchette prévisible. Les frais d'intérêt sont également étroitement reliés au taux d'escompte. D'autres coûts, tels que certaines caractéristiques architecturales, l'aménagement paysager, le recours à des consultants et les études de marché sont facultatifs.

Les questions les plus difficiles à résoudre concernent la taille de l'ensemble résidentiel, les types de logements, la gamme de services et de commodités à offrir, l'importance du budget de commercialisation et les répercussions que ces divers éléments auront sur les frais de construction, le coût du personnel et les autres frais d'exploitation. Comme ils permettent de porter un jugement sur le marché et les caractéristiques à offrir, les résultats de l'étude de marché jouent ici un rôle crucial. Vous devriez établir des scénarios de faibles coûts et de coûts élevés afin de prévoir quelles seront les dépenses au cours des premières années d'exploitation, en commençant dès la mise en œuvre du projet. Vous devez ensuite comparer les coûts et les recettes.

Il faut établir des coûts estimatifs aussi détaillés que possible en prévoyant le coût par logement et au pied carré de même que les dépenses supplémentaires (surtout en salaires) qu'il faudra faire lorsque les occupants commenceront à emménager.



Revenus

Les sources de revenu sont limitées : les revenus des logements (versement initial, prix de vente ou loyer); les frais de services et les revenus accessoires (intérêt sur les frais, donations). La taille de l'ensemble résidentiel, le rythme auquel il sera occupé (*taux d'absorption*) et la demande du marché sont autant de facteurs qui se répercutent sur les revenus. Vous devriez établir plusieurs scénarios de revenus de façon à couvrir les prévisions optimistes et pessimistes. Il faudrait prévoir les revenus pour les premières années d'exploitation.

Trésorerie et seuil de rentabilité

Les recettes et dépenses déterminent le montant annuel net de liquidités dont vous disposerez (la différence entre les frais d'exploitation et les revenus d'exploitation). Le seuil de rentabilité est atteint lorsque toutes les dépenses (à l'exclusion du service de la dette) correspondent aux recettes totales. Le seuil de rentabilité total se situe au niveau où les dépenses et le service de la dette équivalent aux recettes totales. Divers scénarios qui supposent des taux d'absorption différents peuvent servir à tester la viabilité financière de l'ensemble résidentiel dans diverses circonstances. Il peut être nécessaire d'y apporter des ajustements pour s'assurer que l'ensemble résidentiel fournira un rendement suffisant ou représente des dépenses raisonnables. Il y a un certain nombre de questions à se poser pour s'assurer que l'équilibre financier sera atteint :

- *Quelles sont les concessions en ce qui concerne le type de logements, la superficie des logements, leurs caractéristiques architecturales, les installations et les services qui réduiront les coûts?*
- *Quelles répercussions ces concessions auront-elles sur la demande et compte tenu de l'étude de marché?*

- *Quels sont les services et installations à offrir dès le premier jour d'ouverture et ceux qui peuvent être offerts progressivement par la suite?*
- *Une campagne de commercialisation énergique permettra-t-elle d'améliorer le taux d'absorption?*
- *Dans quelle mesure le marché peut-il assumer des prix plus élevés?*
- *Est-il possible de réaliser le projet en deux phases?*

Telles sont les questions qui se posent pour tout projet de construction, mais dans ce cas, elles sont un peu plus complexes en raison de la nature du produit et des caractéristiques du marché. Une étude de faisabilité bien conçue peut vous fournir les renseignements dont vous avez besoin pour répondre à la plupart de ces questions. La décision finale dépendra toutefois de votre jugement. Mieux vous aurez fait vos recherches, plus vous aurez de chance d'avoir bien évalué les risques.

Analyse des risques

Vous devriez pouvoir calculer vos risques si vous comprenez les facteurs qui influent sur le taux de pénétration et d'absorption du marché. Certains de ces facteurs dépendent de vous tandis que d'autres échappent à votre contrôle.

Plus votre analyse est précise, plus l'évaluation des risques sera également précise. Comme les chiffres sont très ambigus, ils peuvent être trompeurs. Il est possible d'évaluer la taille d'une population cible en fonction de l'âge et du revenu, mais il est plus difficile d'estimer combien de gens déménageront. Il est préférable de pécher par excès de prudence.

Les aînés représentent des défis particuliers en tant que consommateurs potentiels de logements neufs étant donné qu'un grand nombre d'entre eux sont bien logés et seront satisfaits de continuer à résider dans leur logement actuel. Il leur faudra un certain

**IMPORTANT NOTE CONCERNING THE FOLLOWING
PAGES**

**THE PAGES WHICH FOLLOW HAVE BEEN FILMED
TWICE IN ORDER TO OBTAIN THE BEST
REPRODUCTIVE QUALITY**

**USERS SHOULD CONSULT ALL THE PAGES
REPRODUCED ON THE FICHE IN ORDER TO OBTAIN
A COMPLETE READING OF THE TEXT.**

**REMARQUE IMPORTANTE CONCERNANT LES
PAGES QUI SUIVENT**

**LES PAGES SUIVANTES ONT ÉTÉ REPRODUITES EN
DOUBLE AFIN D'AMÉLIORER LA QUALITÉ DE
REPRODUCTION**

**LES UTILISATEURS DOIVENT CONSULTER TOUTES
LES PAGES REPRODUITES SUR LA FICHE AFIN
D'OBTENIR LA LECTURE DU TEXTE INTÉGRAL**



temps pour décider de déménager et c'est surtout vrai pour les aînés les plus jeunes, qui recherchent un logement orienté vers un mode de vie actif et qui sont les moins pressés. C'est un marché qui dépend surtout de la demande et qui est plus discrétionnaire. Les groupes plus âgés peuvent avoir davantage de raisons de déménager, surtout si leur logement est devenu moins commode pour eux, mais ils hésiteront quand même. Cette hésitation peut venir de la crainte du message que leur déménagement enverrait et d'un manque d'information sur les possibilités de logement et les services à leur disposition.

Afin de réduire les risques associés au taux de pénétration ou d'absorption, vous devez :

- connaître les taux d'absorption d'ensembles résidentiels comparables dans le même marché;
- connaître les préférences du marché en ce qui concerne la conception, le type de logements, les services et les commodités;
- sonder le marché quant à ses intentions futures;
- préparer un solide plan de commercialisation.

Taux de saturation et de pénétration du marché

L'étape suivante consiste à évaluer le degré de risque associé au projet en ce qui

concerne la taille du marché potentiel et la mesure dans laquelle il est déjà desservi ou sera desservi par vos concurrents. Vous évalueriez ensuite ces chiffres à partir de ratios reflétant des jugements fondés sur l'expérience passée.

Pour évaluer la taille du marché potentiel, vous créerez plusieurs scénarios allant du plus pessimiste au plus optimiste, en vous servant des facteurs indiqués au tableau 32.

L'évaluation la plus pessimiste du marché potentiel considère que la zone de marché primaire est réduite au secteur le plus limité et que le groupe cible correspond au groupe d'âge et de revenu le plus étroit (pour les logements incluant les services de soutien, cela peut signifier le groupe le plus âgé ayant le revenu le plus élevé).

Il faut ensuite quantifier la concurrence tant pour les complexes résidentiels existants que les projets. Vous devez estimer la population totale d'occupants (actuelle et future, plus le roulement).

L'étape suivante est une évaluation qui compare les ratios aux normes existantes. Les ratios les plus souvent utilisés sont le taux de saturation du marché et le taux de pénétration du marché.

Le taux de saturation du marché est le degré dans lequel l'ensemble du marché est desservi par les ensembles résidentiels existants et futurs. Le taux de pénétration du marché mesure la proportion du marché

TABEAU 32 — CREATION DE SCÉNARIOS POUR L'ÉTUDE DE FAISABILITÉ DU MARCHÉ



potentiel (moins les occupants des logements existants) que le nouveau projet doit attirer.

Les tableaux ci-dessous illustrent les deux modes de calcul pour un ensemble résidentiel qui offre des services de soutien aux personnes âgées à haut revenu.

L'évaluation des risques repose sur la comparaison de ces ratios avec les normes de l'industrie. (Voir tableau 33)

Selon ces ratios, le projet se trouve en haut de la fourchette de risque modéré, d'après le calcul du scénario moyen.

Il y a plusieurs façons d'interpréter les taux de pénétration du marché. Par le passé, 2% était considéré comme un taux raisonnable, mais il est maintenant de 100% ou moins,²⁰

ou entre 2% et 6%.²¹ Pour les marchés urbains dont les résidents comprennent et apprécient les types de logements offerts ou ceux pour lequel la clientèle cible est très limitée, le taux de pénétration peut être encore plus élevé.

Un article américain²² proposait des taux de pénétration de 7,5% pour les célibataires âgés de 70 à 74 ans, de 8% pour les couples du même âge et prédisait que dans un proche avenir, les taux seraient de 8,8% pour les 70 ans et plus et de 11,3% pour les 75 ans et plus.

Il est souhaitable d'utiliser les deux taux étant donné qu'ils mesurent des facteurs différents. Le taux de saturation du marché reflète la profondeur de l'ensemble du marché tandis que le taux de pénétration

ÉTAPE I : CALCUL DU MARCHÉ CIBLE

Facteurs	Scénarios		
	conservateur	modéré	optimiste
Taux de mortalité	8 km	7,5 km	50 km
Âge	65+ ans	75+ ans	75+ ans
Revenu	30 000 \$+	30 000 \$+	25 000 \$+
Nombre de ménages	1 000	4 000	15 000

ÉTAPE II : CALCUL DE LA CONCURRENCE ET ATTRACTION DE L'ENSEMBLE RÉSIDENTIEL (EN NOMBRE DE LOGEMENTS)

Logements existants		100
Logements à construire (10% de 100, par exemple)	10	
Logements à vendre	10	
Logements à louer	10	
Logements à construire (10% de 100, par exemple)	10	10
Logements à vendre	10	
Logements à louer	10	10



temps pour décider de déménager et c'est surtout vrai pour les aînés les plus jeunes, qui recherchent un logement orienté vers un mode de vie actif et qui sont les moins pressés. C'est un marché qui dépend surtout de la demande et qui est plus discrétionnaire. Les groupes plus âgés peuvent avoir davantage de raisons de déménager, surtout si leur logement est devenu moins commode pour eux, mais ils hésiteront quand même. Cette hésitation peut venir de la crainte du message que leur déménagement enverrait et d'un manque d'information sur les possibilités de logement et les services à leur disposition.

Afin de réduire les risques associés au taux de pénétration ou d'absorption, vous devez :

- connaître les taux d'absorption d'ensembles résidentiels comparables dans le même marché;
- connaître les préférences du marché en ce qui concerne la conception, le type de logements, les services et les commodités;
- sonder le marché quant à ses intentions futures;
- préparer un solide plan de commercialisation.

Taux de saturation et de pénétration du marché

L'étape suivante consiste à évaluer le degré de risque associé au projet en ce qui

concerne la taille du marché potentiel et la mesure dans laquelle il est déjà desservi ou sera desservi par vos concurrents. Vous évalueriez ensuite ces chiffres à partir de ratios reflétant des jugements fondés sur l'expérience passée.

Pour évaluer la taille du marché potentiel, vous créerez plusieurs scénarios allant du plus pessimiste au plus optimiste, en vous servant des facteurs indiqués au tableau 32.

L'évaluation la plus pessimiste du marché potentiel considère que la zone de marché primaire est réduite au secteur le plus limité et que le groupe cible correspond au groupe d'âge et de revenu le plus étroit (pour les logements incluant les services de soutien, cela peut signifier le groupe le plus âgé ayant le revenu le plus élevé).

Il faut ensuite quantifier la concurrence tant pour les complexes résidentiels existants que les projets. Vous devez estimer la population totale d'occupants (actuelle et future, plus le roulement).

L'étape suivante est une évaluation qui compare les ratios aux normes existantes. Les ratios les plus souvent utilisés sont le taux de saturation du marché et le taux de pénétration du marché.

Le taux de saturation du marché est le degré dans lequel l'ensemble du marché est desservi par les ensembles résidentiels existants et futurs. Le taux de pénétration du marché mesure la proportion du marché

TABEAU 32 — CRÉATION DE SCÉNARIOS POUR L'ÉTUDE DE FAISABILITÉ DU MARCHÉ

Facteurs	Scénarios		
	pessimiste	moyen	optimiste
Zone du marché	limitée	moyenne	importante
Groupe d'âge	limité	moyen	large
Revenu	limité	moyen	large



potentiel (moins les occupants des logements existants) que le nouveau projet doit attirer.

Les tableaux ci-dessous illustrent les deux modes de calcul pour un ensemble résidentiel qui offre des services de soutien aux personnes âgées à haut revenu.

L'évaluation des risques repose sur la comparaison de ces ratios avec les normes de l'industrie. (Voir tableau 33)

Selon ces ratios, le projet se trouve en haut de la fourchette de risque modéré, d'après le calcul du scénario moyen.

Il y a plusieurs façons d'interpréter les taux de pénétration du marché. Par le passé, 2% était considéré comme un taux raisonnable, mais il est maintenant de 100% ou moins,²⁰

ou entre 2% et 6%.²¹ Pour les marchés urbains dont les résidents comprennent et apprécient les types de logements offerts ou ceux pour lequel la clientèle cible est très limitée, le taux de pénétration peut être encore plus élevé.

Un article américain²² proposait des taux de pénétration de 7,5% pour les célibataires âgés de 70 à 74 ans, de 8% pour les couples du même âge et prédisait que dans un proche avenir, les taux seraient de 8,8% pour les 70 ans et plus et de 11,3% pour les 75 ans et plus.

Il est souhaitable d'utiliser les deux taux étant donné qu'ils mesurent des facteurs différents. Le taux de saturation du marché reflète la profondeur de l'ensemble du marché tandis que le taux de pénétration

ÉTAPE I : CALCUL DU MARCHÉ CIBLE

Facteurs	Scénarios		
	pessimiste	moyen	optimiste
Zone du marché	8 km.	15 km.	30 km.
Âge	80+ ans	75+ ans	70+ ans
Revenu	35 000 \$+	30 000 \$+	25 000 \$+
Nombre de ménages	1 000	4 000	15 000

ÉTAPE II : CALCUL DE LA CONCURRENCE ET ATTRACTION DE L'ENSEMBLE RÉSIDENTIEL (EN NOMBRE DE LOGEMENTS)

Logement existant		200
Roulement au cours des deux prochaines années (10% de 200, par année)	40	
Nouveaux projets	80	
Nouvelle offre totale	120	
Attraction de la nouvelle offre dans la zone du marché (80%)		96
Projet	80	
Attraction de l'ensemble résidentiel dans la zone du marché (80%)		64

**ÉTAPE III : CALCUL DU TAUX DE SATURATION
ET DE PÉNÉTRATION DU MARCHÉ**

Taux de saturation du marché sans le projet =	$\frac{\text{Nombre total de logements existants et futurs offerts par la concurrence (et roulement)}}{\text{Nombre total de ménages remplissant les critères d'âge et de revenu dans la zone du marché}}$
Taux de saturation du marché avec le projet =	$\frac{\text{Nombre total de logements existants et futurs (et roulement) incluant la concurrence et le projet}}{\text{Nombre total de ménages remplissant les critères d'âge et de revenu dans la zone du marché}}$
Taux de pénétration du marché =	$\frac{\text{Nouveaux logements offerts par le projet}}{(\text{Nombre total de ménages remplissant les critères d'âge et de revenu dans la zone du marché}) - (\text{nombre total de logements existants et futurs de la concurrence et roulement})}$

Taux	Calcul	Ratio en %
Scénario pessimiste		
Taux de saturation du marché sans le projet	$\frac{(200+96)}{1000}$	29,6%
Taux de saturation du marché avec le projet	$\frac{(200+96+64)}{1000}$	36,0%
Taux de pénétration du marché	$\frac{64}{(1000-(200+96))}$	9,1%
Scénario moyen		
Taux de saturation du marché sans le projet	$\frac{(200+96)}{4000}$	7,4%
Taux de saturation du marché avec le projet	$\frac{(200+96+64)}{4000}$	9,0%
Taux de pénétration du marché	$\frac{64}{(4000-(200+96))}$	1,7%
Scénario optimiste		
Taux de saturation du marché sans le projet	$\frac{(200+96)}{15,000}$	2,0%
Taux de saturation du marché avec le projet	$\frac{(200+96+64)}{15,000}$	2,4%
Taux de pénétration du marché	$\frac{64}{(15,000-(200+96))}$	0,4%

indique la proportion du marché potentiel que doit attirer le projet. Dans les calculs ci-dessus, le scénario moyen signale la nécessité de faire preuve d'une certaine prudence, mais le taux de pénétration indique que le projet a de bonnes chances de succès.

Taux d'absorption

Le taux d'absorption est le taux auquel les logements sont occupés et il doit généralement se situer entre 93% et 95% du nombre total de logements (ce qui tient compte de la période où les logements


TABLEAU 33 — ÉVALUATION DES RISQUES POUR DIVERS TAUX DE SATURATION DU MARCHÉ²³

Taux de saturation	Degré de risque
Moins de 5%	relativement faible
5 à 10%	modéré
10 à 15%	relativement élevé
Plus de 15%	hypothétique

restent vacants entre deux déménagements). Ce taux dépend de facteurs sur lesquels vous pouvez avoir une influence tels que votre plan de commercialisation et l'attrait de l'ensemble résidentiel de même que des facteurs plus indépendants tels que la connaissance que le marché a des options de logement pour les aînés, le nombre de concurrents, le nombre de logements vacants sur le marché et la facilité avec laquelle les clients potentiels peuvent vendre leur maison actuelle. Lorsque les clients potentiels sont moins certains du produit et que le marché offre davantage de choix, les décisions peuvent être plus longues à prendre.

Le taux d'absorption a une influence directe sur la faisabilité financière du projet étant donné qu'il détermine les revenus provenant de la location ou de la vente. Ce taux varie d'un endroit à l'autre au cours d'un cycle du marché immobilier. Soyez certains que vos estimations soient suffisamment souples.

Les taux de référence de l'industrie sont un bon point de départ pour évaluer un taux d'absorption, mais il faudrait les comparer aux taux d'absorption d'ensembles résidentiels semblables existant dans la zone du marché primaire. Prévoyez des variations en fonction du moment, du taux de pénétration dans ce marché et des différences dans le produit que vous proposez.

TABLEAU 34 — TAUX D'ABSORPTION POUR CERTAINS PROJETS AUX ÉTATS-UNIS

Type d'ensemble résidentiel	Taux d'absorption
Logement collectif	2,8
Soins continus	3,6
Logement locatif	2,9
Autres (copropriété, coopérative, frais d'entrée)	3,6

Selon des études américaines, le taux d'absorption moyen est de quatre à six ou six ou sept logements par mois et l'on considère qu'un taux de huit à 10 logements par mois est très élevé.²⁴ D'un autre côté, une étude de 1988²⁵ propose le guide suivant qui figure au tableau 34.

Facteurs influant sur le taux de pénétration et d'absorption

De nombreux facteurs ont un effet sur le taux de pénétration et d'absorption. Vous pouvez exercer une influence sur certains d'entre eux, mais d'autres seront fonction de l'approche conservatrice préconisée dans ce guide. Si vous comprenez bien ces facteurs et leurs répercussions sur les nombres qui en résultent, vous devriez pouvoir calculer les risques avec plus de précision. Voir tableau 35.



ÉTAPE III : CALCUL DU TAUX DE SATURATION ET DE PÉNÉTRATION DU MARCHÉ

Taux de saturation du marché sans le projet =	$\frac{\text{Nombre total de logements existants et futurs offerts par la concurrence (et relogement)}}{\text{Nombre total de ménages remplissant les critères d'âge et de revenu dans la zone du marché}}$
Taux de saturation du marché avec le projet =	$\frac{\text{Nombre total de logements existants et futurs (et relogement) incluant la concurrence et le projet}}{\text{Nombre total de ménages remplissant les critères d'âge et de revenu dans la zone du marché}}$
Taux de pénétration du marché =	$\frac{\text{Nouveaux logements offerts par le projet}}{(\text{Nombre total de ménages remplissant les critères d'âge et de revenu dans la zone du marché}) - (\text{nombre total de logements existants et futurs de la concurrence et relogement})}$

Taux	Calcul	Ratio en %
Scénario pessimiste		
Taux de saturation du marché sans le projet	$\frac{(200+96)}{1000}$	29,6%
Taux de saturation du marché avec le projet	$\frac{(200+96+64)}{2000}$	35,0%
Taux de pénétration du marché	$\frac{64}{(1000 - (200+96))}$	9,1%
Scénario moyen		
Taux de saturation du marché sans le projet	$\frac{(200+96)}{4000}$	7,4%
Taux de saturation du marché avec le projet	$\frac{(200+96+64)}{4000}$	8,0%
Taux de pénétration du marché	$\frac{64}{(4000 - (200+96))}$	1,7%
Scénario optimiste		
Taux de saturation du marché sans le projet	$\frac{(200+96)}{15,000}$	2,6%
Taux de saturation du marché avec le projet	$\frac{(200+96+64)}{15,000}$	2,4%
Taux de pénétration du marché	$\frac{64}{(15,000 - (200+96))}$	0,4%

indique la proportion du marché potentiel que doit attirer le projet. Dans les calculs ci-dessus, le scénario moyen signale la nécessité de faire preuve d'une certaine prudence, mais le taux de pénétration indique que le projet a de bonnes chances de succès.

Taux d'absorption

Le taux d'absorption est le taux auquel les logements sont occupés et il doit généralement se situer entre 93% et 95% du nombre total de logements (ce qui tient compte de la période où les logements



TABEAU 33 — ÉVALUATION DES RISQUES POUR DIVERS TAUX DE SATURATION DU MARCHÉ

Taux de saturation	Degré de risque
Moins de 5%	relativement faible
5 à 10%	modéré
10 à 15%	relativement élevé
Plus de 15%	hypothétique

restent vacants entre deux déménagements). Ce taux dépend de facteurs sur lesquels vous pouvez avoir une influence tels que votre plan de commercialisation et l'attrait de l'ensemble résidentiel de même que des facteurs plus indépendants tels que la connaissance que le marché a des options de logement pour les aînés, le nombre de concurrents, le nombre de logements vacants sur le marché et la facilité avec laquelle les clients potentiels peuvent vendre leur maison actuelle. Lorsque les clients potentiels sont moins certains du produit et que le marché offre davantage de choix, les décisions peuvent être plus longues à prendre.

Le taux d'absorption a une influence directe sur la faisabilité financière du projet étant donné qu'il détermine les revenus provenant de la location ou de la vente. Ce taux varie d'un endroit à l'autre au cours d'un cycle du marché immobilier. Soyez certains que vos estimations soient suffisamment souples.

Les taux de référence de l'industrie sont un bon point de départ pour évaluer un taux d'absorption, mais il faudrait les comparer aux taux d'absorption d'ensembles résidentiels semblables existant dans la zone du marché primaire. Prévoyez des variations en fonction du moment, du taux de pénétration dans ce marché et des différences dans le produit que vous proposez.

TABEAU 34 — TAUX D'ABSORPTION POUR CERTAINS PROJETS AUX ÉTATS-UNIS

Type d'ensemble résidentiel	Taux d'absorption
Logement collectif	2,8
Seine continue	3,6
Logement localif	2,9
Autres (copropriété, coopérative, frais d'entrée)	3,6

Selon des études américaines, le taux d'absorption moyen est de quatre à six ou six ou sept logements par mois et l'on considère qu'un taux de huit à 10 logements par mois est très élevé.²⁴ D'un autre côté, une étude de 1988²⁵ propose le guide suivant qui figure au tableau 34.

Facteurs influant sur le taux de pénétration et d'absorption

De nombreux facteurs ont un effet sur le taux de pénétration et d'absorption. Vous pouvez exercer une influence sur certains d'entre eux, mais d'autres seront fonction de l'approche conservatrice préconisée dans ce guide. Si vous comprenez bien ces facteurs et leurs répercussions sur les nombres qui en résultent, vous devriez pouvoir calculer les risques avec plus de précision. (Voir tableau 35)



TABLEAU 35 — FACTEURS INFLUANT SUR LE TAUX DE PÉNÉTRATION ET D'ABSORPTION

RÉSIDENTS DE L'EXTÉRIEUR	Les calculs limitent le nombre de résidents qui peuvent venir de l'extérieur de la zone du marché primaire.
INFLUENCE DES ENFANTS	L'analyse ne tient pas compte de l'influence que les enfants peuvent avoir sur leurs parents, dans le cas où les parents âgés veulent se rapprocher de leurs enfants et de leur famille ou lorsque les enfants accordent une aide financière à leurs parents et relèvent ainsi la catégorie de revenu de certains ménages.
AFFILIATION	La crédibilité du promoteur et son affiliation à des organismes communautaires peut exercer une forte influence sur le marché, pour ce qui est de son étendue, du moment où les décisions sont prises et de l'avantage sur la concurrence.
VARIATION DU TAUX D'ABSORPTION	Le taux d'absorption varie avec le temps. Il s'accélère légèrement après l'inauguration de l'ensemble résidentiel et ralentit pendant les fêtes, l'été et l'hiver. Les logements plus attrayants ou mieux situés partent en premier tandis que les moins intéressants sont occupés plus tardivement.
ROULEMENT	Le roulement commencera avant que la pleine occupation ne soit atteinte; il faut en tenir compte dans les prévisions d'occupation (se servir d'un taux de roulement annuel de 10 % s'il n'y a pas de chiffre local fiable). ²⁵



Notes

1. C'est un thème que l'on retrouve dans de nombreuses études. À titre d'exemple : Quinley, Warren, "The Lifecare Concept: Bonanza or Boondoggle?", dans *Retirement Housing Report*, 1987, I, no. 9, pp. 2-5; Hambrook, Ann, "Market Research—Devil or Angel?", dans *Retirement Housing Report*, 1989, III, no. 12, pp. 2-4; et Scott, Terrence et Robert Maziarka, *Elderly Housing Options*, Pluribus Press, Chicago, 1987, p. 39.
2. Mullen, Anthony, "A Part of the Holy Grail Found: Understanding the 65-69 Age Cohort", *Retirement Housing Business Report*, mai 1992, vol. VI, no 9, p. 5.
3. Mullen, Anthony, "A Part of the Holy Grail Found: Understanding the 65-69 Age Cohort," *Retirement Housing Business Report*, mai 1992, vol. VI, no 9, p. 7.
4. Dans certains cas, les consultants peuvent exclure les ménages âgés de moins de 75 ans. Brecht, Susan, *Retirement Housing Markets: Project Planning and Feasibility Analysis*, John Wiley and Sons, New York, 1991, p. 119.
5. D'autres façons d'aborder le sujet figurent dans Meister, Steven, "Effective Market Segmentation: Determining Whom To Serve and What To Offer", (1987) *Retirement Housing Report*, vol. I, n° 5, p. 4; and Morgan, Carol "Segmenting the Mature Market", (1993) *Spectrum: News for Mature Market Executives*, nov.-déc. , 1993, p. 11.
6. Shashaty, Andre *Marketing Housing to an Aging Population*, Home Builder Press, Wash. D.C., 1991.
7. Ce tableau est tiré de Brecht, Susan, *Retirement Housing Markets: Project Planning and Feasibility Analysis*, John Wiley & Sons, Inc., New York, 1991.
8. Société canadienne d'hypothèques et de logement, *Choix de logements pour les Canadiens de plus de 75 ans*, Ottawa, 1991, p.14. On prévoit également que d'ici 2001, près de la moitié des femmes âgées de 75 ans et plus vivront seules.
9. Shashaty, Andre, *Marketing Housing to an Aging Population*, Home Builder Press, Wash. D.C., 1991, cité dans une étude de Laventhol et Horwath.
10. Alberta Municipal Affairs, *Effective Demand for Moderately Priced Retirement Housing in Six Alberta Cities*, Edmonton, 1992.



11. Tiré de *Understanding Seniors Housing for the 1990s*, American Association of Retired Persons, Wash. D.C./, 1990, cité dans Shashaty, Andre, *Marketing Housing to an Aging Population*, Home Builder Press, Wash. D.C., 1991.
12. National Association of Home Builders, *Seniors Housing: A Development and Management Handbook*, 1987, p. 75.
13. Ces estimations sont tirées de Kersley, David, "Market Research Roundup: The Elements of a Feasibility Study", *Retirement Housing Report*, sept. 1988, vol. III, n° 1, p. 9; Hambrook, Ann, "Market Research—Devil or Angel?", *Retirement Housing Report*, août 1989, vol. III, n° 12, p. 2; *Seniors Housing: A Development and Management Handbook*, National Association of Home Builders, Wash D.C., 1987, p. 11; Scott, Terrence et Robert Maziarka, *Elderly Housing Options*, Pluribus Press, Chicago, 1987, p. 39; Kersley, David, "Market Research Roundup: The Elements of a Feasibility Study", *Retirement Housing Report*, sept. 1988, vol. III, n° 1, p. 9; commentaire d'un lecteur de ce guide.
14. *Seniors Housing: A Development and Management Handbook*, National Association of Home Builders, Wash D.C., 1987, p. 19.
15. Cité dans : Société canadienne d'hypothèques et de logement, *Choix de logements pour les Canadiens de plus de 75 ans*, Ottawa, 1991, p. 15.
16. En 1991, pour l'ensemble des ménages du Canada, le taux moyen de personnes par ménage était de 2,7. Pour les ménages dont le chef était âgé de 55 à 64 ans, le nombre moyen de personnes par ménage était de 2,3 tandis que pour ceux dont le chef était âgé de 75 ans ou plus, la moyenne était de 1,6. Statistique Canada, *Le pays*, no de cat. 93-330, tableau 2, pp. 34 et 35.
17. *Loger une population vieillissante : Guide et notes de conception*, Conseil consultatif national sur le troisième âge, Ottawa, 1992, p. 12. Une étude américaine laisse entendre que les frais de logement et de services ne devraient pas dépasser 50% à 75% ou 80% du revenu, mais cela ne tient pas compte des différences dans le coût des soins de santé et les impôts au Canada. Voir Brecht, Susan, *Retirement Housing Markets: Project Planning and Feasibility Analysis*, John Wiley and Sons, New York, 1991, p. 101.
18. Selon une étude américaine, ces personnes dépenseront environ 70% du produit de la vente de leur maison pour acheter un nouveau logement. Shashaty, Andre, *Marketing Housing to an Aging Population*, Home Builders Press, Washington, D.C., 1991.



19. Un examen utile de la question figure dans : Meister, Steven, "The Case for Cross-Tabulating Data", dans (1998) *Retirement Housing Report*, vol. 2, n° 6, p. 13.
20. Brecht, Susan, *Retirement Housing Markets: Project Planning and Feasibility Analysis*, John Wiley and Sons, New York, 1991, p. 120; Hambrook, Ann, "Market Research—Devil or Angel?", *Retirement Housing Report*, août 1989, vol. III, n° 12, p. 4.
21. Goodman, Raymond and Douglas Smith, *Retirement Facilities: Planning, Design, and Marketing*, Whitney Library of Design, New York, 1992, p. 73.
22. Gaynes, Neil, "Targeting Opportunities in Over-Built Markets", *Retirement Housing Report*, June, 1988, vol. II, n° 10, p. 6.
23. Adapté de : Gimmy, Arthur et Michael Boehm, *Elderly Housing: A Guide to Appraisal, Market Analysis, Development and Financing*, American Institute of Real Estate Appraisers, Chicago, 1988, p. 71.
24. Voir : Goodman, Raymond et Douglas Smith, *Retirement Facilities: Planning, Design and Marketing*, Whitney Library of Design, New York, 1992, p. 90; Hunsicker, Rick "Retirement Housing Math: $5+1=\$1,007,500$ ", (1988) *Retirement Housing Report*, vol. 2, n° 8, p. 7; Gimmy, Arthur and Michael Boehm, *Elderly Housing: A Guide to Appraisal, Market Analysis, Development and Financing*, American Institute of Real Estate Appraisers, Chicago, 1988, p. 73.
25. Shashaty, Andre, *Marketing Housing to an Aging Population*, Home Builder Press, Wash D.C., 1991.
26. Des études américaines fournissaient un pourcentage selon l'établissement. Pour les foyers de retraite offrant des soins de longue durée, la moyenne était de 11,7%, de 8,3% pour les nouveaux établissements et de 13,4% pour les anciens; les établissements permettant une vie autonome avec des frais d'entrée se situaient entre 4,1% et 12,7% tandis que les ensembles locatifs allaient de 7,8% à 12,5%. Données provenant de l'American Association of Homes for the Aged and Ernst & Young, *Continuing Care Retirement Communities: An Industry in Action*, 1989, p. 42, et de Laventhol & Horwath, *Retirement Housing Industry 1989, 1990*, pp. 40 et 41.



Chapitre quatre

COMMERCIALISATION



- *La stratégie de commercialisation précède le plan de commercialisation*
- *Les questions auxquelles il faut répondre avant de concevoir une stratégie de commercialisation*
- *La création d'un plan de commercialisation convaincant*



La commercialisation commence à l'apparition d'un produit et se poursuit sa vie durant. Vos efforts de commercialisation consisteront à convaincre la municipalité, le gouvernement ou les établissements de prêt qui financeront le projet de même que les clients potentiels. Même une fois que vos logements sont vendus, le roulement des occupants et les changements exigent une commercialisation continue.

La *stratégie de commercialisation* exprime les objectifs que vous visez pour votre projet en tant que promoteur et oriente toutes vos activités de commercialisation. Le *plan de commercialisation* représente le chemin à suivre pour mettre en œuvre la stratégie.

La stratégie de commercialisation

Une stratégie de commercialisation utilise les résultats des études de marché et des études de faisabilité financière pour identifier le marché cible, la zone du marché primaire ainsi que le type et le prix du produit. Elle décrit la façon dont le projet sera caractérisé, les techniques de commercialisation qui seront employées, les activités qui seront menées, la façon dont elles le seront et qui sera responsable de chaque activité. Et pour obtenir les résultats que vous souhaitez, la meilleure stratégie consiste à engager une agence de commercialisation professionnelle.

La stratégie de commercialisation guide les efforts de commercialisation en répondant aux questions suivantes :

- *Comment le marché est-il défini?* (Les consommateurs les plus probables de votre produit.)
- *Comment le produit est-il défini?* (Ses principales caractéristiques qui attireront le plus le marché cible.)
- *Comment le mieux rejoindre le marché cible?* (Les techniques et instruments les plus appropriés pour communiquer avec les clients potentiels et les attirer.)

- *Comment gérer et déployer les efforts de commercialisation?* (Planification et mise en œuvre de l'initiative de commercialisation.)

Définition du marché

Vos études de faisabilité estiment la nature et la taille de votre marché de l'habitation. Les caractéristiques des clients potentiels comprennent leur mode de vie, leur âge estimatif, leur niveau de revenu probable, leurs attentes vis-à-vis de leur logement, leurs désirs sur le plan des loisirs et des commodités ainsi que leurs besoins de services. Vous devez soumettre ces résultats à une analyse critique pour vous assurer que vos conclusions sont le plus près possible de la réalité.¹ Il faut mettre à jour régulièrement les résultats de toute étude de faisabilité pour s'assurer que les hypothèses et les prévisions demeurent exactes.

Les résultats de l'étude de faisabilité guideront le processus de mise en marché en déterminant :

- l'emplacement qui convient à l'ensemble résidentiel;
- la zone du marché;
- la gamme de prix;
- les domaines qui exigent une étude de marché plus poussée.

Positionnement du produit sur le marché

Les décisions que vous prenez en ce qui concerne l'emplacement, le type de produit, le prix et les autres caractéristiques détermineront où votre projet s'inscrira dans l'ensemble du marché et se comparera aux produits de vos concurrents. Elles détermineront également les segments du marché que votre projet aura le plus de chance d'attirer.

Le fait de définir *qui* compose votre marché vous aidera à déterminer *le genre* de produit que vous devriez offrir. Cela devient la base de votre stratégie de commercialisation.



Définition du produit

Les éléments fondamentaux qui définissent le produit sont l'emplacement, le type de produit et le prix.

Emplacement

L'emplacement peut être d'une importance cruciale pour définir qui sera attiré par votre projet. Vos réponses aux questions ci-dessous fourniront des indices importants pour choisir l'emplacement en fonction de votre marché.

- *L'ensemble résidentiel se situe-t-il en zone urbaine ou rurale?*
- *Quels sont les commodités, installations, établissements et services de soutien à proximité?*
- *L'ensemble résidentiel est-il situé près de quartiers bien établis où habitent des parents et amis des futurs occupants?*
- *L'emplacement présente-t-il des caractéristiques ou des agréments naturels tels que des parcs, des lacs, une vue des montagnes ou un climat tempéré qui sont susceptibles de rendre vos logements mieux commercialisables?*

Type de produit

Le type et les caractéristiques du produit attireront certains genres de personnes selon leur âge, leur niveau de revenu, la composition du ménage et le mode de vie. Ces caractéristiques sont notamment les suivantes :

- genre d'immeuble (tour; maisons en rangée);
- superficie et disposition du logement;
- accessibilité et adaptabilité du logement;
- mode d'occupation (logement locatif; logement en copropriété; bail viager);
- installations récréatives, commodités et programmes;
- services de soutien et prestation des programmes;

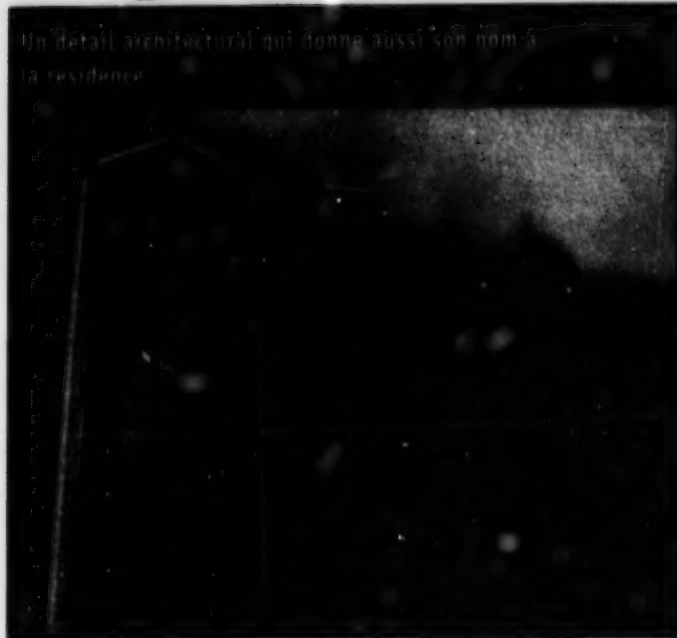
- capacité d'attraction et caractère de l'ensemble résidentiel;
- parrainages ou affiliations à des groupes communautaires ou des institutions qui augmentent la valeur et la crédibilité du projet ou qui donnent accès à des services.

La définition du produit doit être précise étant donné qu'elle servira de base à vos messages de commercialisation. Ces messages guideront le libellé de tous les textes publicitaires et seront communiqués dans toutes vos publicités que ce soit dans le ton, le style, les graphismes et les images.

La description du produit devrait clairement préciser s'il s'agit d'un complexe résidentiel de prestige pour les personnes à la recherche d'un mode de vie actif, de logements offrant des services pour des personnes âgées à faible revenu ou d'un environnement offrant d'importants services de soutien. Vous devriez également préciser la nature du marché que vous ciblez en indiquant quel est son âge, son revenu, son état de santé, son groupe ethnique ou ses autres caractéristiques. Cette image devrait être reflétée par les personnes que vous engagerez pour vos photos publicitaires ou celles qui figureront dans des dessins.

Nom du produit. Le choix du nom qui convient pour votre produit représente une décision stratégique importante. La stratégie de commercialisation devrait suggérer des noms qui renforceront l'image du projet et recommander la terminologie à utiliser dans le matériel publicitaire pour appuyer cette image. Les différents segments du marché ou secteurs géographiques peuvent réagir différemment au même nom.

Une étude américaine² a constaté des réactions positives à l'usage de mots tels que «maison» et «résidence», mais des réactions négatives aux mots «appartement» et «unité». Les répondants à cette enquête



Un détail architectural qui donne aussi son nom à la résidence.

voulaient désigner le centre récréatif comme le «centre communautaire». Les gens de Nouvelle-Angleterre jugeaient le nom «Club House» prétentieux tandis que pour les gens du Sud, cette expression conférait un certain prestige.

Il y a également des différences régionales au Canada. Comme un nom se répercute sur l'image du projet, vous devriez songer sérieusement à tester au préalable le nom et la terminologie utilisés pour la commercialisation avant de publier votre matériel publicitaire.

Caractéristiques particulières du produit. Votre *proposition exclusive de vente* doit contenir les arguments qui attireront les résidents potentiels. Dans vos efforts de commercialisation, vous devriez souligner les avantages et les aspects positifs du projet, plus particulièrement les caractéristiques qui le différencient de la concurrence ou des logements ordinaires ou encore qui présentent un attrait particulier pour la

clientèle cible. Les caractéristiques qu'il vaut la peine de souligner sont notamment :

- l'emplacement;
- le cadre physique;
- les services sur place;
- les commodités situées à proximité;
- le mode de vie et l'ambiance;
- la conception architecturale;
- la qualité de la construction ou l'emploi de matériaux ou de méthodes de construction particuliers.

Prix du produit

Le prix est un troisième facteur qui revêt une importance cruciale pour positionner votre projet sur le marché. Les réponses aux questions ci-dessous vous aideront à établir le prix qui convient.

- *Le projet est-il financé par les résidents, sans but lucratif ou à but lucratif?*
- *Quelle est l'échelle de revenu nécessaire pour assumer le coût des logements (vente ou location)?*
- *Comment mon prix se compare-t-il à celui de la concurrence?*

Le prix est un élément essentiel de la stratégie de commercialisation, car il détermine quelles sont les personnes qui auront les moyens de vivre dans ces logements. Il se répercute sur la pénétration du marché, la segmentation du marché, votre capacité de maintenir votre position sur le marché (performance par rapport à la concurrence) et les profits.

Toutefois, il faut également considérer le prix en fonction d'autres facteurs. Il est important d'établir un juste équilibre entre les résultats commerciaux (le nombre de ventes ou de locations) et les profits réalisés, surtout à l'étape de la prévente ou de la location, lorsque le coût total n'a pas encore



été fixé. Si vos prévisions quant au coût définitif sont erronées au moment d'établir le prix, cela pourrait vous causer des difficultés financières.

Pour les logements vendus à leurs occupants, tels que les logements en copropriété, il faudrait vérifier la totalité des principaux coûts avant d'établir le prix minimum requis pour réaliser un bénéfice acceptable ou, dans le cas de logements sans but lucratif, pour couvrir le budget d'exploitation. Si le prix requis pour assurer le niveau de bénéfice voulu compromet la position du projet sur le marché, vous pouvez avoir à réévaluer un certain nombre des caractéristiques architecturales, des installations et des services offerts. Une fois les prix établis, vous risquez également de vous heurter à une certaine résistance de la part du marché si vous devez les augmenter.

Par conséquent, lorsque vous établissez le prix, vous devez examiner comment :

- il répondra aux attentes du marché cible;
- il concurrencera les autres options de logement;
- il produira un bénéfice ou couvrira les frais d'exploitation (pour les logements sans but lucratif).

Si les logements ne sont pas vendus au cours de la période prévue, les frais supplémentaires peuvent rapidement compromettre la situation financière du projet. Si les ventes sont trop lentes pour assurer le financement requis dans le délai voulu, la viabilité du projet peut s'en trouver sérieusement limitée.

Options financières. Les options financières sont souvent adaptées au marché cible. Par exemple, les acheteurs d'une première maison peuvent avoir besoin d'incitatifs tels que de petits dépôts remboursables (bien que les prêteurs n'accepteront probablement pas de les considérer comme des ventes).

Voici quelques techniques qui se sont révélées efficaces sur le marché du logement pour les aînés :

- offre d'exclusivité : accorder la priorité de choix aux premiers acheteurs;
- offre d'incitatifs : offrir de racheter le logement (protection contre une mauvaise décision);
- créer des pénalités : exiger un dépôt pour réserver un logement.³

Le plan de commercialisation

Un plan de commercialisation permet d'appliquer la stratégie en décrivant les divers activités de commercialisation. Ce plan indique en détail comment vous allez positionner, promouvoir et «vendre» votre projet. Il décrit aussi la façon dont vous ferez connaître le projet aux occupants potentiels ou aux décideurs. Cela veut dire qu'il faut choisir une méthodologie de publicité et de promotion, suggérer des moyens de présentation et recommander le moment et la fréquence des annonces.

Le plan établit le moment où le projet sera mis en œuvre et indique les ressources nécessaires pour ce faire. Il doit également tenir compte des conditions qui peuvent influencer sur le calendrier de commercialisation. Par exemple, les prêteurs peuvent avoir certaines exigences en ce qui concerne les ventes ou la location anticipée qui auront un effet sur le moment choisi et le coût du programme de promotion et de vente.

Un plan de commercialisation vous sera utile non seulement pour organiser vos efforts de commercialisation, mais également pour démontrer que le parcours que vous suivez pour vendre les logements est crédible. Plus particulièrement, des plans de commercialisation persuasifs servent à convaincre les prêteurs et les organismes de réglementation de la viabilité du projet.



Outils et techniques

Le marché cible et les caractéristiques de l'ensemble résidentiel peuvent aider à trouver les techniques et les outils de commercialisation qui seront les plus efficaces. Certains segments bien définis du marché tels que les personnes âgées qui ont besoin de services de soutien peuvent disposer de réseaux d'information constitués par exemple de médecins, de cliniques et de fournisseurs de services de soutien. D'autres groupes cibles peuvent être rejoints par des listes de diffusion, des journaux ou d'autres moyens qui s'adressent à une clientèle ayant un âge, un revenu ou un mode de vie particuliers.

Le maillage en tant qu'instrument de commercialisation

Le maillage consiste à faire connaître les projets à des personnes et à des groupes communautaires par le bouche à oreille et la participation des activités communautaires. Cette activité :

- informe les occupants potentiels de la nouvelle option de logement qui s'offre à eux;
- permet au projet de se faire accepter et soutenir par les «leaders d'opinion»;
- favorise l'intégration des logements pour les aînés dans la collectivité locale;
- améliore les capacités de financement des logements sans but lucratif;
- soutient l'intérêt des occupants éventuels pendant la construction;
- fait mieux connaître le projet aux amis des résidents afin d'assurer une commercialisation permanente.

Une technique de maillage particulièrement efficace consiste à établir un conseil consultatif ou un conseil d'administration. Le conseil peut fournir des avis utiles et les bonnes relations que ses membres établiront

avec la collectivité renforceront davantage l'appui dont le projet bénéficie. La composition des conseils consultatifs variera selon les objectifs et le type de logements dont il s'agit.

Vous devriez aller rencontrer les dirigeants communautaires (clergé, professionnels de la santé, élus, avocats, travailleurs sociaux et leaders sociaux) pour les informer de votre projet. Leur aide vous sera souvent utile pour obtenir des recommandations formelles ou informelles, des conseils et des contacts de même que le nom de clients éventuels.

Si votre projet est orienté vers les services, vous constaterez qu'il vaut la peine d'établir des contacts dans le secteur de la santé. Par exemple, les services des hôpitaux locaux qui s'occupent de la sortie des patients, les médecins, les membres du clergé et les travailleurs sociaux peuvent jouer un rôle important en vous adressant des clients potentiels.

Une fois que l'occupation d'un ensemble résidentiel a commencé, les occupants peuvent également contribuer à la promotion. Si vous répondez à leurs attentes en veillant à ce que tous les services et installations promis soient en place et fonctionnent bien, ils vont probablement recommander le projet à d'autres personnes (le meilleur vendeur est un occupant satisfait et content).

Événements promotionnels

Les événements promotionnels tels que les visites libres, les visites guidées, les rencontres communautaires et les réunions autour d'une tasse de thé sont des méthodes promotionnelles qui fournissent d'excellentes possibilités de contacter des résidents potentiels.

Votre équipe de commercialisation devrait inclure des événements promotionnels dans sa stratégie et son plan de mise en marché.



Le lieu et l'événement choisis devraient pouvoir attirer la clientèle voulue. Par exemple, les ensembles résidentiels de luxe bénéficieront d'événements sociaux ou culturels de prestige. Vos représentants des ventes devraient bien connaître tous les aspects du projet et être bien familiarisés avec les méthodes de présentation et la façon de répondre aux questions.

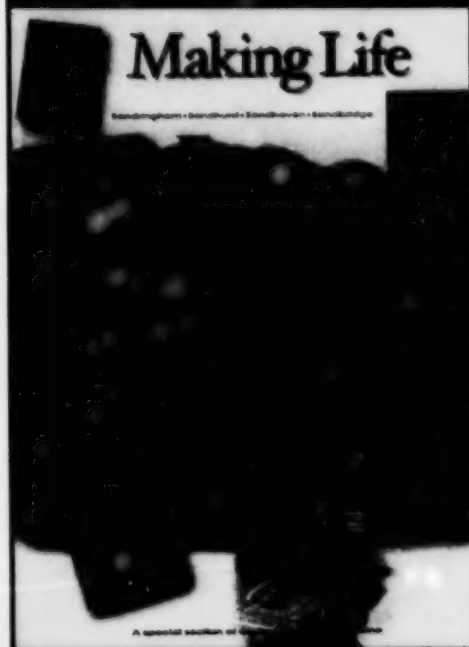
Les événements promotionnels sont plus souvent de nature éducative et sociale que purement commerciale. Ils commencent dès le début d'un projet afin de créer une image positive dans la collectivité. Ces événements peuvent être formels ou informels, ouverts au grand public ou seulement sur invitation. Ils fourniront à l'équipe de commercialisation la possibilité d'établir des contacts avec des clients potentiels dans une ambiance où ces derniers seront à l'abri des pressions.

Les événements tels qu'une première pelletée de terre ou une cérémonie inaugurale pourront attirer l'attention des clients potentiels et de la presse. Vous pourrez également mieux faire connaître votre projet en assistant à des tribunes d'information communautaires, en vous rendant dans des centres de loisirs pour les aînés ou des foires locales, en faisant des exposés devant des clubs de bienfaisance et en parrainant des événements sportifs, communautaires ou culturels.

Un événement promotionnel ambitieux consiste à organiser une conférence qui réunira de 200 à 300 ménages du marché cible pour les informer sur le projet et les autres possibilités de logement. Ces conférences, qui devraient être planifiées par des professionnels, créent une excellente occasion de communiquer avec votre auditoire cible, de l'informer sur votre projet, d'obtenir une rétroaction et d'obtenir le nom de clients potentiels.⁴

Vous devriez faire préparer du matériel de commercialisation pour toute présentation ou événement promotionnel. Ce matériel devrait refléter le contexte de votre

La publicité peut retenir l'attention et communiquer le message essentiel



Rendre la vie encore plus amusante!

Maisons personnalisées bâties sur des terrains individuels

Collectivités canadiennes pour adultes

Maisons modèles ouvertes tous les jours

THE COMMUNITY
Discover new friends, a warm
welcoming community and have
the time of your life!

FREEDOM
Living closer to nature, shopping,
and recreation.
It's time for the Fun Years!

RECREATION CENTER
Swimming Pools, Billiards, Fitness
with Cardio
Sauna, BBQ's, etc. Unwind.

SECURITY
Care-free Living and
Security
give Peace of Mind
and Freedom to Travel

THE OKANAGAN'S MOST BEAUTIFUL ADULT RESORT COMMUNITY

Sandridgepoint
Ph. 760-3555 or Toll Free 1-800-464-7773

Sandhillside
Ph. 760-3553 or Toll Free 1-800-464-7773

La collectivité

Centre récréatif

Liberté

Sécurité

Les plus belles collectivités de plaisance pour adultes de l'Okanagan



programme de commercialisation global ainsi que l'image du projet. Les personnes qui manifestent de l'intérêt devraient toujours pouvoir obtenir des renseignements sur l'achat ou la location. Il faudrait noter le nom des personnes intéressées et les contacter pour un suivi.

Plan médiatique

Le plan médiatique établira comment, quand et où vous dépenserez votre budget publicitaire. Il faut étudier soigneusement les coûts-avantages de chaque forme de publicité de façon à rejoindre le marché cible avec un maximum d'efficacité et d'atteindre vos objectifs de ventes.

Les moyens de commercialisation les plus efficaces varieront selon le type de projet. Par exemple, il ressort d'un récent sondage effectué dans des villages-retraite offrant des soins de longue durée, aux États-Unis, que les résidents ont entendu parler pour la première fois de leur logement par des amis (37,7%) et des membres de leur famille (16,8%) plutôt que par les journaux (11,5%), la publicité postale (7,6%) ou les périodiques (1,2%).⁵

Affichage. Les enseignes et panneaux publicitaires qui attirent l'attention sur le produit et son emplacement contribuent à le faire connaître. Les demandes de renseignements suscitées par les panneaux installés sur les lieux sont un moyen très rentable de trouver des gens désireux de participer à des groupes de discussion. N'oubliez pas d'indiquer sur vos panneaux un numéro de téléphone pour l'obtention de renseignements.

Publicité postale. Le secret de la réussite pour une campagne de publicité postale est de viser exactement le marché cible et peut-être même certains codes postaux. L'achat de listes de diffusion peut également être une méthode efficace. Mais soyez certains que ces listes sont récentes et qu'elles

représentent votre marché cible. L'achat de listes permet de personnaliser les envois et de faire un suivi par téléphone, ce qui augmente leur efficacité. La répétition et la persévérance sont importants; les envois doivent contribuer à mieux faire connaître le projet et à le rappeler au bon souvenir des personnes qui envisagent de modifier leur mode de vie.

Annonces dans les périodiques. La publication d'annonces dans les périodiques permet de cibler un marché très précis et c'est une méthode relativement rentable. Pour obtenir le maximum de résultats, déterminez quels sont les périodiques que lit le groupe ciblé, informez-vous sur leur distribution et les principaux sujets qui y sont présentés. Les bulletins de nouvelles d'organismes qui s'adressent aux aînés tels que les clubs de bienfaisance, les groupes religieux, les hôpitaux et les centres communautaires offrent des possibilités comparables, mais moins coûteuses.

Journaux. Étant donné leur grand tirage, les journaux peuvent rejoindre le marché cible de façon encore plus rentable. Leur vaste distribution peut attirer des clients secondaires tels que des parents ou amis de personnes âgées ou des aînés qui ne vivent pas nécessairement dans la région immédiate. D'un autre côté, vous pourriez préférer cibler votre segment du marché par l'entremise des journaux communautaires qui desservent un secteur géographique plus limité.

Avant de diffuser une annonce dans les journaux, vérifiez le tirage pour voir quelles sont les meilleures dates, les meilleurs jours de la semaine ou du mois pour les annonces immobilières ou s'adressant aux personnes du troisième âge. Déterminez si le journal prévoit de publier des encarts spéciaux pour les aînés ou choisissez la rubrique consacrée à l'alimentation, aux affaires ou au mode de vie. L'emplacement de votre



annonce sur la page et à l'intérieur du journal peut être plus important que ses dimensions.

Conseils utiles pour les annonces dans la presse écrite.⁶

Les méthodes énumérées ci-dessous se sont révélées utiles pour accroître la lecture et la compréhension des annonces publicitaires et cela pour tous les groupes d'âge.

- l'annonce doit comporter environ 50 % d'images et 50% de texte;
- utilisez une photo plutôt qu'un dessin ou alors un dessin qui ressemble à une photo;
- prenez des photos de gens (de préférence pas plus de deux personnes);
- placez le titre sous la photo ou l'illustration;
- inscrivez le principal argument de vente dans le titre;
- évitez les jeux de mots ou les astuces
- présentez des faits, de preuves, des renseignements;
- utilisez des caractères bien lisibles, d'une taille suffisante et bien espacés;
- publiez l'annonce pendant une certaine période.

Radio et télévision. La diffusion d'annonces à la radio et la télévision est généralement coûteuse, mais elle peut s'avérer très efficace pour les projets de vaste envergure disposant d'un budget important. Pour s'aventurer à la radio et à la télévision, il faut faire appel à des consultants professionnels, mais ne perdez pas de vue les conseils ci-après.⁷

L'Internet. La création d'un site *Web* où les gens peuvent obtenir de l'information et laisser leur nom, leur numéro de téléphone ou leur adresse de courrier électronique pour obtenir de plus en plus de

Conseils pour la publicité à la télévision

- utilisez des annonces qui insistent plus sur l'information que la promotion;
- présentez des personnes âgées dans des rôles qui accentuent leur dignité et respectent l'intelligence de votre clientèle cible;
- insistez sur les besoins ou les désirs et non pas sur l'âge;
- inscrivez sur l'écran les mots clés et répétez ces mêmes mots verbalement.

Conseils pour la publicité à la radio

- répétez souvent le nom et le numéro de téléphone à composer;
- expliquez clairement votre offre;
- créez plusieurs annonces afin d'éviter de nombreuses répétitions (lassitude);
- déterminez quels sont les postes de radio que préfère votre auditoire cible tant pour ce qui est du contenu (musique classique ou country ou écoute facile) que de la préférence pour les postes AM ou FM.

renseignements est une solution relativement peu coûteuse.

L'Internet est devenu un important moyen de transmettre l'information. Le volume de transactions effectuées par l'Internet ne commence qu'à se développer, mais il est maintenant habituel de s'en servir pour transmettre des messages. De plus, l'ordinateur a maintenant sa place dans les foyers au même titre que les autres appareils ménagers et, grâce à l'amélioration continue de la vitesse d'accès et des outils de navigation, l'Internet est un instrument de commercialisation qui se répandra de plus en plus.

Télémarketing

L'utilisation exclusive du téléphone pour commercialiser votre projet risque de susciter de la résistance. Toutefois, des professionnels du télémarketing disposant d'un bon texte peuvent être efficaces pour donner suite à de la publicité postale ou



pour contacter des clients potentiels qui ont répondu à vos annonces publicitaires. Cela peut être un excellent moyen de cultiver la clientèle potentielle et de lui fournir des renseignements personnalisés.⁸

L'étude de marché comme forme de commercialisation

L'étude de marché qui fait appel à des groupes de discussion, des entrevues téléphoniques ou personnelles, des questionnaires ou des réunions avec des experts peut servir, en même temps, à faire connaître votre projet et à vous guider vers des clients potentiels.⁹

N'oubliez pas que toute la documentation, de la lettre d'invitation aux participants aux groupes de discussion jusqu'aux mises à jour, doit transmettre votre message et l'image de votre ensemble résidentiel. Il faudrait également que les participants à votre étude de marché aient largement l'occasion d'en apprendre plus sur votre projet. Faites un suivi périodique avec ceux qui ont manifesté de l'intérêt.

Le choix du moment

Les aînés prennent généralement leur temps pour prendre une décision concernant leur logement et les occupants potentiels peuvent donc hésiter à s'engager avant que la construction ne soit achevée. Vous devez commencer vos efforts de commercialisation avant que les logements ne soient prêts à être occupés.

Pour les grands ensembles résidentiels, il faudra commencer la commercialisation 12 à 18 mois avant la fin des travaux.

Pour les projets plus petits il faut prévoir également beaucoup de temps étant donné que vous aurez moins de personnel de vente à votre disposition.

L'échéancier établit le chemin critique à suivre pour atteindre les objectifs de vente dans un délai acceptable. Il dépend dans une

large mesure des frais d'intérêt, de l'importance du prix et des conditions du marché. Par exemple, une longue période de vente augmentera les frais de commercialisation directe pour ce qui est notamment des loyers et des frais de publicité supplémentaires. Pendant ce temps, les conditions du marché pourraient devenir moins favorables si de nouveaux concurrents faisaient leur entrée ou si la situation économique changeait. Cela pourrait abaisser le taux d'absorption ou le prix que le marché est prêt à payer. Il est préférable que tous les coûts soient établis avant la vente bien qu'en général, ils ne peuvent être maintenus que pendant un certain temps. Si les objectifs de vente ne sont pas atteints au cours de la période fixée, les coûts peuvent augmenter, ce qui entraîne une majoration du prix de vente et ralentit davantage les ventes.

Budget

Vous devriez commencer à préparer votre budget de commercialisation dès le début de la réalisation du projet. Vos études de faisabilité vous auront permis d'estimer le prix de vente et le taux d'absorption qui vous fournira des liquidités. Le budget de commercialisation devrait répartir les activités et les coûts de commercialisation prévus pour chaque phase. Ces chiffres peuvent être utiles pour évaluer la rentabilité des diverses options de mise en marché.

Dans votre plan de commercialisation, prévoyez un budget pour :

- l'impression du matériel publicitaire;
- le bureau des ventes;
- la présentation du produit, par exemple les maisons modèles et les expositions;
- la publicité;
- l'administration et les frais généraux;

IMPORTANT NOTE CONCERNING THE FOLLOWING PAGES

**THE PAGES WHICH FOLLOW HAVE BEEN FILMED
TWICE IN ORDER TO OBTAIN THE BEST
REPRODUCTIVE QUALITY**

**USERS SHOULD CONSULT ALL THE PAGES
REPRODUCED ON THE FICHE IN ORDER TO OBTAIN
A COMPLETE READING OF THE TEXT.**

REMARQUE IMPORTANTE CONCERNANT LES PAGES QUI SUIVENT

**LES PAGES SUIVANTES ONT ÉTÉ REPRODUITES EN
DOUBLE AFIN D'AMÉLIORER LA QUALITÉ DE
REPRODUCTION**

**LES UTILISATEURS DOIVENT CONSULTER TOUTES
LES PAGES REPRODUITES SUR LA FICHE AFIN
D'OBTENIR LA LECTURE DU TEXTE INTÉGRAL**



- le salaire ou les commissions du personnel chargé de la vente ou de la location;
- les incitatifs à la vente ou à la location et les activités promotionnelles.

Le budget des logements sans but lucratif peut être limité tandis que les complexes résidentiels orientés vers un mode de vie actif ou des soins continus, qui se vendent sur de plus longues périodes à un segment plus limité du marché auront sans doute des frais de commercialisation importants. Les ensembles locatifs généreront des coûts différents étant donné que les frais de merchandisage et d'administration ne sont pas les mêmes. Informez-vous sur les normes de l'industrie, selon le type de projet et la région.

Une étude américaine a mentionné qu'un budget de commercialisation pour un ensemble résidentiel orienté vers un mode de vie actif pouvait représenter de 6% à 12% du chiffre d'affaires brut.¹⁰ Ce budget se répartissait comme on peut le voir au tableau 36 :

Ventes et location

Le plan de commercialisation doit également établir comment vous procéderez aux ventes ou à la location et qui s'en chargera. Vous devez décider :

- d'avoir vos propres vendeurs ou de faire appel à une agence ou un courtier de l'extérieur;
- comment structurer votre équipe de vente;
- comment la rémunérer (salaire ou commission);
- quand commencer la vente;
- s'il y a lieu de construire un bureau des ventes et dans l'affirmative, où;
- comment procéder à la vente ou à la location après l'occupation du complexe résidentiel.

TABLEAU 36 — RÉPARTITION DU BUDGET DE COMMERCIALISATION

Éléments	Pourcentage du budget de commercialisation
Personnel de commercialisation en place	25 à 35 %
Publicité	20 à 25 %
Maintenance de la société de commercialisation	15 à 20 %
Matériel	5 à 10 %
Activités publiques et activités promotionnelles	5 à 10 %
Autres	5 à 10 %

Il existe toutes sortes de façons de faire connaître votre projet à la clientèle cible, mais la vente ou la location d'un logement exige presque toujours un contact personnel. L'équipe de vente ou de location joue un rôle crucial dans une stratégie de commercialisation.

La vente de logements

La taille et le type du projet, les caractéristiques du marché cible, les conditions du marché local et le taux d'absorption prévu influenceront sur les méthodes de vente que vous choisirez et la durée de la période de prévente. Les logements vendus à leurs occupants sont probablement ceux pour lesquels vous devrez faire le plus de prévente pour pouvoir financer le projet.

Les complexes résidentiels de grande taille peuvent généralement se permettre d'ouvrir un bureau des ventes. Cela peut aller de l'appartement modèle ou de la maison modèle à un simple bureau aménagé sur le chantier, dans une maison mobile. Dans les localités où il y a peu de logements pour personnes âgées ou celles où il n'y a pas eu beaucoup de programmes de prévente, les maisons modèles peuvent susciter un grand intérêt chez les clients éventuels et les décider à acheter. Une fois les travaux



- le salaire ou les commissions du personnel chargé de la vente ou de la location;
- les incitatifs à la vente ou à la location et les activités promotionnelles.

Le budget des logements sans but lucratif peut être limité tandis que les complexes résidentiels orientés vers un mode de vie actif ou des soins continus, qui se vendent sur de plus longues périodes à un segment plus limité du marché auront sans doute des frais de commercialisation importants. Les ensembles locatifs généreront des coûts différents étant donné que les frais de merchandisage et d'administration ne sont pas les mêmes. Informez-vous sur les normes de l'industrie, selon le type de projet et la région.

Une étude américaine a mentionné qu'un budget de commercialisation pour un ensemble résidentiel orienté vers un mode de vie actif pouvait représenter de 6% à 12% du chiffre d'affaires brut.¹⁰ Ce budget se répartissait comme on peut le voir au tableau 36 :

Ventes et location

Le plan de commercialisation doit également établir comment vous procéderez aux ventes ou à la location et qui s'en chargera. Vous devez décider :

- d'avoir vos propres vendeurs ou de faire appel à une agence ou un courtier de l'extérieur;
- comment structurer votre équipe de vente;
- comment la rémunérer (salaire ou commission);
- quand commencer la vente;
- s'il y a lieu de construire un bureau des ventes et dans l'affirmative, où;
- comment procéder à la vente ou à la location après l'occupation du complexe résidentiel.

TABLEAU 36 — RÉPARTITION DU BUDGET DE COMMERCIALISATION

Dépenses	Pourcentage du budget de commercialisation
Personnel de commercialisation sur place	25 à 35 %
Publicité	25 à 35 %
Honoraires de la société de commercialisation	15 à 20 %
Matériel	5 à 10 %
Relations publiques et activités promotionnelles	5 à 10 %
Divers	5 à 10 %

Il existe toutes sortes de façons de faire connaître votre projet à la clientèle cible, mais la vente ou la location d'un logement exige presque toujours un contact personnel. L'équipe de vente ou de location joue un rôle crucial dans une stratégie de commercialisation.

La vente de logements

La taille et le type du projet, les caractéristiques du marché cible, les conditions du marché local et le taux d'absorption prévu influenceront sur les méthodes de vente que vous choisirez et la durée de la période de prévente. Les logements vendus à leurs occupants sont probablement ceux pour lesquels vous devrez faire le plus de prévente pour pouvoir financer le projet.

Les complexes résidentiels de grande taille peuvent généralement se permettre d'ouvrir un bureau des ventes. Cela peut aller de l'appartement modèle ou de la maison modèle à un simple bureau aménagé sur le chantier, dans une maison mobile. Dans les localités où il y a peu de logements pour personnes âgées ou celles où il n'y a pas eu beaucoup de programmes de prévente, les maisons modèles peuvent susciter un grand intérêt chez les clients éventuels et les décider à acheter. Une fois les travaux



de construction entamés, vous pourrez peut-être aménager un appartement modèle dans l'immeuble. S'il s'agit de maisons individuelles, une maison modèle pourrait vous servir de bureau des ventes.

Il est essentiel de recruter des vendeurs compétents, car ces personnes refléteront votre image et sont celles qui auront les contacts les plus directs avec les clients. Quelques-unes des possibilités de dotation sont décrites ci-dessous.

Recours à une agence spécialisée dans la vente et la commercialisation. Ce type d'agence offre souvent une gamme complète de services et peut se charger de toutes les activités de marchandisage, de publicité et de vente en plus de surveiller la réaction du marché.

Lorsque vous choisirez une agence, n'oubliez pas qu'une expérience générale de la vente ne peut pas remplacer l'expérience de la vente à une clientèle âgée. Recherchez une agence spécialisée dans votre genre de projet et qui aime travailler avec une clientèle âgée. Si possible, choisissez vous-même les personnes qui seront affectées à votre projet.

Recours à un courtier immobilier. Les courtiers centrent davantage leurs efforts sur la vente proprement dite que sur les services offerts aux points de vente. Ils peuvent travailler à partir du bureau des ventes aménagé sur les lieux ou de leur propre bureau. Les courtiers ont accès au marché par l'entremise du Service inter-agences (SIA) si bien qu'ils disposent d'un vaste réseau. Néanmoins, lorsque vous choisissez un courtier, veillez à ce qu'il connaisse bien la clientèle âgée.

Équipes de vente internes. La constitution de votre propre équipe de vente donnera de meilleurs résultats si vous y jouez un rôle important et si vous connaissez bien le marché et le processus de commercialisation.

Mais vous devrez assurer la formation et la supervision du personnel. Le personnel de vente est généralement rémunéré à la commission, mais dans certains cas, il peut être souhaitable de lui verser un salaire.¹¹

Location des logements

Les ensembles locatifs sont généralement loués vers l'achèvement des travaux étant donné que les locataires sont peu incités à s'engager longtemps avant que les logements ne soient prêts à être occupés. Néanmoins, les activités promotionnelles préliminaires et l'installation de panneaux publicitaires sur le chantier peuvent vous aider à dresser une liste d'attente. Si vos prêteurs acceptent la prélocation (rare au Canada), vous devriez songer à utiliser un programme de commercialisation plus complet, comparable à ceux qui s'appliquent à la vente.

Dans la plupart des cas, vous devriez commencer à rencontrer les locataires et à leur faire signer un bail quatre à six mois avant la date d'occupation. L'engagement financier qu'exige la location est moins important que pour l'achat. Les locataires potentiels peuvent donc prendre plus facilement la décision de louer à partir d'une brochure descriptive, de plans et d'illustrations. Pour les ensembles résidentiels plus coûteux, il peut être utile d'avoir des logements modèles.

Les choix qui s'offrent à vous pour constituer une équipe de location sont les mêmes que pour la vente. Néanmoins, pour les ensembles résidentiels plus petits ou à loyer moins élevé, il n'est peut-être pas rentable ou possible d'engager du personnel uniquement pour la location; cette tâche est généralement confiée au personnel chargé de la gestion de l'immeuble. C'est encore lui qui assume cette responsabilité lorsque les logements deviennent vacants après avoir été loués une première fois. La formation du



personnel est encore plus essentielle dans ce cas.

Location de logements sans but lucratif

Les logements sans but lucratif sont généralement des initiatives gouvernementales ou communautaires et sont administrés par un conseil d'administration bénévole. Étant donné que les logements subventionnés ont une clientèle «captive», leurs promoteurs insistent moins sur la commercialisation et davantage sur l'information du public.

Pour vous aider à commercialiser ce genre de logements, vous devez comprendre quels sont les critères de revenu auxquels doivent répondre les occupants. La location est souvent faite par l'entremise de services gouvernementaux ou du personnel de l'agence ou de l'organisme sans but lucratif chargé de gérer l'immeuble. Néanmoins, un grand nombre d'initiatives communautaires telles que les coopératives d'habitations établissent des comités de sélection de bénévoles pour louer les logements.

Pour décider comment procéder à la location, les promoteurs de logements sans but lucratif doivent d'abord établir quelles sont les ressources dont ils disposent. La location devrait commencer au moins quatre à six mois avant la date d'occupation, selon la taille du projet, la longueur de la liste d'attente et les conditions du marché local.

Les promoteurs de logements sans but lucratif doivent également examiner la façon dont ils commercialiseront les logements non subventionnés qui comprennent le complexe résidentiel. Il faut présenter le projet sous un jour positif à tout locataire potentiel. Soyez prêt à répondre aux inquiétudes que les locataires non subventionnés pourraient émettre au sujet du niveau de service offert par l'administration. Il faudrait donner

une formation au comité de sélection pour répondre aux questions concernant l'image de l'ensemble résidentiel.

Location des ensembles résidentiels financés par les résidents et en bail viager

Les principes généraux de la vente et de la location énoncés ci-dessus s'appliquent également aux logements en bail viager et financés par les résidents. Étant donné que le public connaît moins ces types d'habitations, de même que leur structure financière et juridique plus complexe, il est particulièrement important pour le succès de ces initiatives d'avoir une documentation claire et précise de même que du personnel spécialement formé et choisi.

Considérations particulières

Commercialisation des logements sans but lucratif

La demande de logements sans but lucratif dépasse généralement l'offre si bien que le même genre de programmes de commercialisation n'est pas nécessaire pour ce type d'habitation. D'autre part, le coût du matériel publicitaire outrepasserait probablement le budget et les besoins des organismes qui parrainent la construction de ces logements. La promotion communautaire et les relations publiques sont sans doute plus importantes que la publicité étant donné qu'il est prioritaire d'ajouter les organismes gouvernementaux, les donateurs et commanditaires éventuels à votre liste.

Voici quelques-unes des questions que doit se poser le promoteur de logements sans but lucratif :

- Comment les occupants des logements sans but lucratif seront-ils choisis?
- Y a-t-il de longues listes d'attente pour des logements similaires (auquel cas la publicité est peut-être inutile)?



- Une partie de l'ensemble résidentiel s'adresse-t-elle à une clientèle non subventionnée?
- En quoi l'approche de commercialisation différera-t-elle pour la clientèle non subventionnée et subventionnée?
- Comment présenter l'image générale du projet de façon à dissiper les inquiétudes de la clientèle non subventionnée?

Location des ensembles résidentiels offrant des services de soutien

Si vous offrez des services de soutien ou des services de santé, vous aurez un défi supplémentaire à relever pour l'établissement de votre équipe de vente.

Par exemple, si vous devez sélectionner les locataires potentiels pour établir s'ils remplissent les critères requis, il vous faut un personnel spécialement formé. En pareil cas, vos critères de sélection doivent être formulés de façon à être conformes à la législation des droits de la personne.

Lorsque le besoin de services de soutien est le principal critère susceptible d'intéresser les occupants potentiels, la location peut être confiée au directeur des admissions ou des services, souvent en collaboration avec l'administrateur de l'ensemble résidentiel ou de l'immeuble.

Génération de clients potentiels

Le travail qui consiste à faire de la publicité pour votre projet et à communiquer avec les occupants potentiels dans le but de les convaincre d'acheter ou de louer ne doit pas être pris à la légère et exiger du temps et du personnel.

L'exemple ci-dessous est une illustration réaliste de ce travail. Il démontre la nécessité d'avoir un afflux constant de nouveaux clients potentiels et d'éviter les longs délais entre les contacts.

Un ensemble locatif de 200 logements peut avoir besoin de 3000 clients potentiels remplissant les critères d'âge et de revenu pour parvenir à un taux

d'occupation de 100%. Même si ces clients potentiels sont recrutés sur une période de 12 à 14 mois, cela représente 250 à 214 premiers contacts par mois. Selon les estimations, un vendeur peut, en plus de ses autres fonctions, faire 20 appels téléphoniques par jour. Par conséquent, une campagne de vente normale peut exiger une personne à plein temps rien que pour établir ces premiers contacts. Cela ne donne pas les cinq à sept contacts souvent nécessaires pour produire une vente.¹²

Conseils utiles pour le recrutement et le suivi des clients potentiels

Chaque activité de vente et de marketing relative au projet peut générer des clients potentiels. Les stratégies susceptibles de favoriser des résultats positifs sont notamment les suivantes :

- que ce soit dans un groupe de discussion, un événement promotionnel ou dans une publicité, donnez l'adresse ou le numéro de téléphone où vous rejoindre;
- mettez au point un système pour recueillir les noms et donner suite aux demandes de renseignements ou aux manifestations d'intérêt;
- profitez de chaque occasion pour demander aux gens s'ils connaissent quelqu'un que le projet peut intéresser;
- lorsque les travaux s'étendent sur une longue période, maintenez l'intérêt des clients potentiels en communiquant avec eux périodiquement;
- profitez de chaque contact pour informer davantage le client potentiel sur le projet et les services offerts;
- établissez rapidement la procédure à suivre pour faire une demande ou se faire inscrire sur la liste d'attente afin que les gens sachent ce qu'ils doivent faire et où ils en sont;
- veillez à ce que votre personnel de première ligne sache comment répondre aux demandes de renseignements et sélectionner les clients potentiels.



Le marché des aînés

Le marché des aînés manifeste un certain nombre de tendances qui nécessite une attention spéciale ou des stratégies spécialement adaptées.

Mettez l'accent sur l'information

Les consommateurs âgés qui songent à déménager planifient leur avenir. Ce sont des consommateurs avertis qui veulent de l'information. Fournissez-leur des renseignements précis. Ils ont tendance à s'intéresser au moindre détail.¹³

Consolidez ces renseignements en :

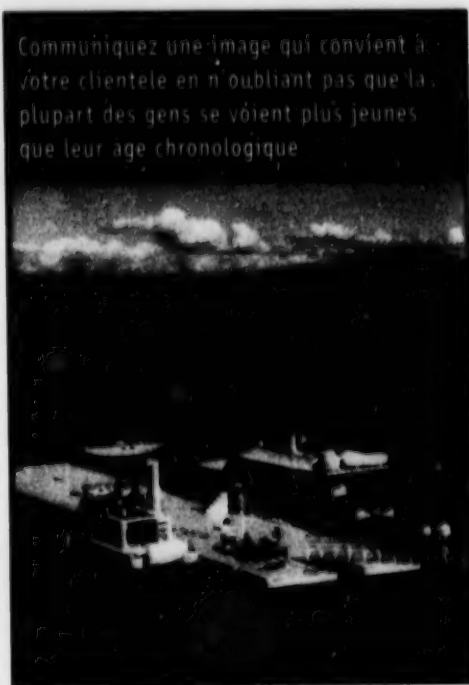
- montrant l'endroit sur la carte, un croquis du complexe résidentiel, le lieu où se situe le logement, son plan et en utilisant des modèles tridimensionnels;
- montant la maison ou l'appartement modèle dès que c'est possible;
- décrivant en détails les caractéristiques des logements, les services et les installations, ainsi que tous les frais;
- fournissant les références et l'expérience de l'équipe chargée du projet;
- utilisant la recommandation de résidents de l'ensemble résidentiel ou d'un projet similaire réalisé par la même équipe.

Et assurez-vous que votre matériel promotionnel n'est ni condescendant ni ennuyeux.

Projetez la bonne image

Commercialisez un mode de vie plutôt qu'un immeuble. Communiquez une image qui correspond au créneau que vous visez, autrement dit, celle d'un lieu actif et vivant ou d'un endroit offrant sécurité et confort. La plupart des gens se voient plus jeunes qu'ils ne le sont vraiment : utilisez des images visuelles qui reflètent la façon dont votre clientèle se considère et non pas sa vieillesse ou sa dépendance réelle.

Communiquez une image qui convient à votre clientèle en n'oubliant pas que la plupart des gens se voient plus jeunes que leur âge chronologique





Les personnes du troisième âge ne veulent pas avoir l'impression qu'elles emménagent dans un établissement. Le lieu, le cadre physique, la conception architecturale, les installations récréatives et le thème de commercialisation peuvent remédier à cette appréhension.

Neutralisez la négativité

Le défi que pose la vente aux aînés consiste également à contrer toute une série de sentiments négatifs et surtout une crainte de l'avenir.¹⁴ Les personnes âgées ont peur :

- de ne plus pouvoir diriger elles-mêmes leur propre vie;
- de perdre des amis, des parents et des connaissances;
- de se retrouver seules;
- de se retrouver handicapées;
- de perdre tout leur argent et leurs revenus.¹⁵

Vous pouvez remédier à ces préoccupations en soulignant les aspects positifs de votre ensemble résidentiel : la participation à une communauté et des activités; les installations récréatives; les services de soutien; les

systèmes de sécurité et d'alarme; les garanties financières ou la possibilité de rachat.

Misez sur la communauté

La zone du marché (la zone d'où viendront la plupart des occupants des logements) sera relativement petite soit de 8 à 12 kilomètres dans les régions urbaines et jusqu'à 40 kilomètres dans les régions rurales. Cela évitera les bouleversements dans la vie des gens en ce qui concerne leurs relations familiales, le magasinage, les amis, les médecins, etc.

Néanmoins, le voisinage immédiat du complexe résidentiel est important. Posez-vous les questions suivantes : Les voisins partagent-ils le même état d'esprit? Quels sont les commodités, les services, les destinations intéressantes à proximité? Si le complexe résidentiel est orienté vers un mode de vie actif et attire des gens d'autres zones de marché, de quel réseau de soutien disposeront-ils?

Promettez la sécurité

Les personnes âgées se sentent plus vulnérables aux accidents et à la criminalité. L'emplacement du quartier, les caractéristiques architecturales, les services de soutien et les services d'intervention d'urgence peuvent largement contribuer à rassurer les résidents au sujet de leur sécurité.

Faites valoir votre réputation

La plupart des aînés ne recherchent pas des façons de risquer leur argent; ils veulent un logement et la sécurité financière. Ils s'inquiéteront de la solvabilité du constructeur, des garanties et de la capacité du promoteur de tenir ses engagements relativement aux services et aux installations. Les programmes de commercialisation devraient donc fournir des renseignements sur le promoteur, par exemple ses



antécédents, ses résultats passés et sa réputation auprès d'autres clients.

Pour les personnes âgées, l'aspect le plus difficile du choix d'un nouveau logement consiste à confier à quelqu'un d'autre le soin d'assurer leur sécurité. L'affiliation à un organisme ou établissement de service réputé et bien connu, qui a fait ses preuves, peut être un atout précieux pour vous et rassurer les occupants éventuels.

Soyez patient

Les personnes âgées mettent plus de temps à prendre la décision de déménager. Souvent, elles sont déjà bien logées. Il est assez fréquent qu'elles fassent quatre ou cinq visites avant de se décider à acheter. Une enquête américaine¹⁶ auprès des résidents des villages-retraite offrant des soins de longue durée a révélé que plus du tiers d'entre eux attendaient quatre ans ou plus après avoir manifesté de l'intérêt pour un ensemble résidentiel avant d'y déménager. Pour le cinquième, cette période était de deux à trois ans et pour le quart, d'un à deux ans. Moins du cinquième prenaient leur décision en l'espace d'un an.

N'oubliez pas les personnes à revenu fixe

De nombreux aînés ont un revenu fixe (pensions publiques ou privées, économies et épargne-retraite) et doivent examiner les répercussions financières de tout changement de résidence avec le plus grand soin. Souvent, leur logement actuel (généralement libre d'hypothèque) constitue leur principal actif. Ils tiennent à obtenir un juste prix pour leur maison et ils veulent vendre au moment où ce sera le plus avantageux pour eux.

Ces facteurs posent un défi particulier au promoteur pendant la période de prévente lorsque la réalisation du projet peut durer de six à 24 mois. Si un acheteur a besoin rapidement d'un logement et que le prix

des maisons augmente, ce délai peut le protéger contre l'inflation. Mais les longs délais accroissent l'incertitude quant à ce que sera la valeur de revente de la maison du propriétaire quand viendra pour lui le moment de déménager.

Autres modalités de financement attrayantes

De nombreux aînés vendent la maison familiale pour en acheter une plus petite et se servent de la différence pour financer de nouveaux choix de vie. Un acompte peu élevé, un financement hypothécaire accordé par le vendeur et les prêts hypothécaires à taux préférentiel peuvent être de véritables incitatifs pour cette clientèle. L'aide offerte pour vendre leur logement actuel au moyen de garanties d'achat, de prêts hypothécaires accordés d'avance ou de garanties de financement temporaire est un autre facteur incitatif.

Soyez sûr d'expliquer également aux acheteurs potentiels tous les frais qu'ils devront assumer pour vivre dans leur nouveau logement en faisant des comparaisons avec leurs conditions de vie existantes. Faites valoir les avantages non monétaires que vous offrez tels que des services d'entretien et la tranquillité d'esprit. De nombreuses personnes n'ont pas réfléchi à tous les frais qu'exigeront leurs nouveaux besoins sur le plan du logement, des services, des loisirs, etc. Une comparaison du coût de la vie préparée par le promoteur et l'équipe de commercialisation peut constituer un instrument d'information et de vente utile.

Aidez-les à déménager¹⁷

Les promoteurs peuvent apaiser également les craintes qu'éprouvent certaines personnes âgées à l'idée de déménager en leur offrant :

- une évaluation de leur logement actuel;
- une aide juridique;



- une aide ou une allocation pour leur déménagement;
- une assurance pour leur déménagement.

Commercialisation permanente

La commercialisation doit être une activité permanente, même une fois la construction achevée. Le but recherché est la pleine occupation, mais les départs sont inévitables. L'équipe de gestion doit se préparer à faire une commercialisation active et voir dans quelle mesure cette activité sera nécessaire.

Il sera utile de former tout le personnel pour qu'il considère la promotion des ventes et la commercialisation comme faisant partie de ses fonctions. Le personnel d'entretien doit comprendre que la propreté et la présentation des aires publiques de l'immeuble sont essentielles pour préserver une image positive et convaincre les visiteurs d'emménager. Tous les employés qui entrent en contact avec les résidents, leurs amis et les membres de leur famille doivent reconnaître la nécessité de donner une image positive. Cela contribue à susciter un intérêt qui permet de constituer des longues listes d'attente.

Les relations et la participation communautaires vous permettront également de préserver l'image positive que le public a de votre ensemble résidentiel. Vous pourriez participer à des activités bénévoles. Cela peut être particulièrement bénéfique pour les logements qui offrent un niveau élevé de services de soutien et de soins. La publicité peut également jouer un

La commercialisation consiste en partie à communiquer en permanence avec le voisinage. Les panneaux modifiables permettent d'afficher de nouveaux messages et de faire un peu d'humour



rôle important dans la commercialisation permanente. La direction doit connaître le marché, surveiller la concurrence et déterminer la façon la plus efficace de publier des annonces. Les panneaux publicitaires installés sur les lieux peuvent également susciter de l'intérêt.

Une des meilleures façons de vendre des logements est de le faire par l'entremise des occupants. Le fait de garder ces occupants et de bénéficier d'une bonne publicité de bouche à oreille est peut-être le principal facteur qui contribuera à votre succès. Et une bonne équipe de gestion peut y contribuer également dans une large mesure.¹⁸



Notes

1. Les articles ci-après examinent la façon dont les promoteurs et administrateurs utilisent les études de marché et les interprètent : Deschpande, R. et G. Zaltman, "Factors Affecting the Use of Market Research Information: A Path Analysis", *Journal of Market Research*, vol. 19, février 1982, pp. 14-31; et Larreche, J. et R. Manour, "Managerial Judgement in Marketing: The Concept of Expertise", *Journal of Marketing Research*, vol. 20, mai 1993, pp. 110-21.
2. Kinter, Michael, "Is a Name Just a Name?", *Retirement Housing Report*, vol. 3, n° 9, mai 1989, p. 8.
3. Cette question et d'autres sont examinées dans : Shashaty, Andre, *Marketing Housing to an Aging Population*, Home Builder Press, Washington, D.C., 1991, spécialement à la p. 43.
4. Pour de plus amples renseignements, voir : Worley, Wilson, "Mass Market Conference Testing and Selling", (1989) *Retirement Housing Report*, vol. 3, n° 10, p. 12.
5. Meisler, Steven et Jeffrey Kichen, "Marketing Lessons From CCRC Residents", *Retirement Housing Report*, vol. 3, n° 3, novembre 1988, p. 3.
6. Tiré de : Ministère de la citoyenneté de l'Ontario, Office des affaires des personnes âgées, *Prime Times: Success Strategies to Increase Your Share of the 50+ Market*, Toronto, 1993, p. 14.
7. Tiré directement de : Ministère de la citoyenneté de l'Ontario, Office des affaires des personnes âgées, *Prime Times: Success Strategies to Increase Your Share of the 50+ Market*, Toronto, 1993, pp. 16-17.
8. Pour une analyse plus complète, y compris des conseils utiles pour le choix d'une agence de télémarketing et le texte qui convient, voir : Wright, Stephen, "Telemarketing With Direct Mail: A New Strategy", 1991, *Retirement Housing Report*, vol. 5, n° 7, p. 2.
9. Pour une étude plus approfondie de ce sujet, voir : Kleger, Barbara, "Small Group Marketing: Building Trust, Smoothing The Transition to Sales", *Retirement Housing Business Report*, vol. 6, n° 16, p. 1. Vous trouverez des conseils sur l'utilisation des groupes de discussion dans : Greenbaum, Thomas, "Focus Groups Are Excellent Way to Communicate With Seniors", 1994, *Selling to Seniors: The Monthly Report on Marketing*, n° 94-2, p. 1.
10. Shashaty, Andre, *Marketing to an Aging Population*, Home Builder Press, Washington, D.C., 1991, p. 43.



11. Pour un examen plus poussé de certains facteurs à considérer pour le choix d'une équipe de vente, voir : Shield, Samuel, "Creating the Most Effective Sales Team", 1988, *Retirement Housing Report*, vol. 2, n° 8, p. 5; voir aussi : Goodman, Raymond et Douglas Smith, *Retirement Facilities: Planning, Design, and Marketing*, Whitney Library of Design, New York, 1992, p. 91.
12. Scott, Terrence et Robert Maziarka, *Elderly Housing Options*, Pluribus Press, Chicago, 1987, p. 59.
13. Vous trouverez quelques conseils pour communiquer avec les personnes qui planifient leur avenir dans : Thompson, Margaret, "Niche Marketing Strategies for Reaching the Perfect Resident", *Retirement Housing Business Report*, vol. 6, no 16, p. 5.
14. Thurber, Martha, "Overcoming Lenders' Objections to Financing Retirement Projects", 1988, *Retirement Housing Report*, vol. 2, n° 6, p. 6.
15. Becker, William, "Market Development Strategy Creates Perceived Value, Urgency", *Housing the Elderly Report*, avril 1994, p. 10.
16. Meister, Steven et Jeffrey Kichen, "Marketing Lessons from CCRC Residents", *Retirement Housing Report*, vol. 3, n° 3, novembre 1988, p. 2.
17. Une stratégie pour aider les gens à emménager est décrite dans : Ehlers, Janis, "A Proactive Approach to Move-Ins", *Retirement Housing Business Report*, n° 93-8, p. 5.
18. Pour de plus amples renseignements sur le processus de commercialisation, voir : Ministère de la Citoyenneté de l'Ontario, Office des affaires des personnes âgées, *Prime Times: Success Strategies to Increase Your Share of the 50+ Market*, Queen's Printer, Toronto, 1993; National Association of Home Builders, *Seniors Housing: A Development and Management Handbook*, Washington, D.C., 1987, pp. 77-93; Goodman, Raymond et Douglas Smith, *Retirement Facilities: Planning, Design, and Marketing*, Whitney Library of Design, New York, 1992, pp. 81-91; et des périodiques comme *Retirement Housing Business Report* (anciennement *Retirement Housing Report*) et *Spectrum: News for Mature Market Executives*.

Chapitre cinq

PLANIFICATION ET RÉALISATION¹



- *Choix de la bonne méthode de réalisation du projet*
- *Constitution de l'équipe chargée du projet*
- *Étapes du processus de l'aménagement foncier*
- *Contrats et garanties*



Étant donné que chaque projet est unique, la façon d'aborder sa réalisation diffère d'une situation à l'autre. Les facteurs qui influent sur le choix d'une méthode varieront selon que vous êtes propriétaire ou non du terrain, votre expérience de la construction résidentielle, votre connaissance du marché des aînés et l'objectif du projet (lucratif, sans but lucratif).

La réalisation est généralement un processus en plusieurs étapes :

- démarrage du projet;
- choix d'une méthode de réalisation;
- constitution de l'équipe qui réalisera le projet;
- choix d'un site approprié pour la construction;
- étude de faisabilité et étude de marché;
- supervision du travail de planification et de conception;
- obtention des autorisations qu'exige la réglementation de l'aménagement du territoire et autre;
- obtention du financement;
- gestion des appels d'offres et de la construction;
- achèvement des travaux.

Démarrage du projet

Chaque immeuble d'appartements, maison en rangée ou coopérative d'habitations commence par une idée. Le processus débute lorsque quelqu'un décide de desservir une collectivité ou de loger des personnes âgées ou encore d'atteindre un but donné. Et les étapes suivies entre l'idée et sa réalisation sont complexes, problématiques et longues.

Pour commencer à concrétiser une idée, vous devez vous poser les questions suivantes :

- *Y a-t-il un besoin de logements?*
- *Quel est le marché cible?*
- *Quel serait un bon secteur géographique pour la réalisation d'un projet donné?*
- *Quel genre de logements faut-il construire?*
- *Quel mode d'occupation faut-il proposer?*
- *Quelle devrait être la fourchette de prix?*
- *Quels services ou installations faudrait-il offrir?*

Il n'est pas possible de répondre à toutes ces questions dès le départ et les réponses changeront sans doute en cours de route au fur et à mesure que de nouveaux renseignements ou des contraintes ou possibilités inattendues se présenteront. Il est important de se concentrer sur des concepts qui vont non seulement plaire, mais qui s'adapteront à l'évolution des circonstances.

Le promoteur

Pratiquement toute personne ou tout groupe qui a une idée peut être le promoteur d'un projet de construction résidentielle. Le promoteur sera, par exemple, un propriétaire qui désire aménager le terrain qu'il possède; une institution ou une communauté religieuse qui souhaite utiliser ses terrains dans l'intérêt du public; une association communautaire, un groupe ethnique, un club de bienfaisance ou un organisme sans but lucratif qui désire offrir des logements aux personnes âgées; un promoteur ou un constructeur qui souhaite réaliser un profit; ou encore des groupes d'aînés qui mettent en commun leurs ressources financières et leurs compétences pour construire des logements qu'ils occuperont eux-mêmes.



Le promoteur sera parfois une association de plusieurs personnes ou organismes qui mettront leurs ressources en commun. Par exemple, des experts de la construction ou de la prestation des services se joindront à des experts de la production de logements et du financement, ce qui couvrira plusieurs aspects importants du projet. Des membres du marché cible pourraient apporter au promoteur une aide particulièrement précieuse.

Vous devriez également songer à constituer une société ou une société de personnes pour la réalisation du projet. Cette entité juridique sera en mesure de conclure des contrats ce qui dégagera la responsabilité personnelle des participants. Une société, qu'elle soit à but lucratif ou sans but lucratif, doit définir ses objectifs, sa structure et ses méthodes comptables.

L'entité qui sera le promoteur du projet pourra avoir besoin d'un conseil d'administration. Les caractéristiques recherchées chez les membres d'un conseil d'administration, surtout dans le secteur public et sans but lucratif sont notamment les suivantes :

- l'enthousiasme et le jugement;
- la visibilité communautaire;
- une connaissance suffisante des étapes à suivre afin de pouvoir donner de bons conseils et prendre de bonnes décisions.

Le choix du bon mode de réalisation

Le mode de réalisation est la méthode choisie pour matérialiser le projet. Il y a trois principales méthodes pour la production de logements :²

1. conception-soumission-construction;
2. gestion de la construction;
3. conception-construction.

La première est celle qui exige du promoteur le maximum de participation et la troisième, le minimum de participation.

Pour vous aider à choisir la bonne méthode, vous devriez obtenir les conseils d'un avocat au sujet des relations contractuelles et des responsabilités civiles y compris des garanties à fournir à l'achèvement des travaux. Vous pourriez également faire appel aux services d'un consultant en production de logements. Cela dépend de votre propre expérience, du temps dont vous disposez pour gérer le projet et de la complexité de celui-ci.

Conception-soumission-construction

a) *Formule traditionnelle*

Cette formule, également connue comme l'*autogestion*, définit clairement les tâches et les rôles. Cette méthode sépare les activités de conception et de construction en faisant appel à un architecte pour dessiner les plans et à un entrepreneur pour les réaliser. L'architecte prépare les documents qui définissent le travail pour lequel les entrepreneurs soumissionnent et dirige les travaux du soumissionnaire retenu. Si le projet exige la participation d'autres experts, vous pouvez également confier des contrats à d'autres consultants.

La conception prend généralement beaucoup de temps et de soin. Selon la formule traditionnelle, les travaux commencent seulement une fois que tous les documents ont été réunis afin que l'on puisse établir un budget précis. Cette méthode est celle qui convient le mieux lorsque le promoteur possède une expérience de la production de logements ou lorsque le projet est relativement simple.

C'est toutefois une méthode qui devient désuète, surtout à cause des pressions qu'exercent les coûts et les échéanciers. La plupart des promoteurs n'ont pas le temps



d'accomplir les tâches les unes après les autres si bien que la plupart d'entre eux optent maintenant pour le partenariat qui permet un chevauchement des diverses étapes.

b) Partenariat

La principale différence entre cette formule et celle de la conception-soumission-construction est que l'entrepreneur est engagé avant que les travaux ne commencent et parfois même dès que l'architecte est nommé. Le partenariat est la méthode qui est le plus souvent utilisée, dans le secteur privé, par les promoteurs, les architectes et les entrepreneurs qui ont déjà travaillé ensemble.

Cette formule part du principe qu'il est possible de réduire les problèmes au stade de la mise en œuvre si le constructeur-entrepreneur examine les dessins et les documents au fur et à mesure qu'ils sont préparés. En principe, vous avez une bonne idée de ce que vous voulez et l'expérience requise pour juger si vous l'obtenez ou non et cette formule permet également dès le départ une bonne coopération et une bonne communication entre les membres de l'équipe.

Gestion de construction

La *gestion de construction* est la formule privilégiée par les promoteurs qui veulent participer à l'orientation générale du projet, mais qui ont besoin de quelqu'un pour en réaliser les détails et coordonner les diverses activités en raison de la taille ou de la complexité du projet.

Selon cette méthode d'exécution, vous embauchez un directeur de travaux, c'est-à-dire une personne ou une entreprise qui supervisera les coûts, la construction, la gestion du projet, la technologie de construction et l'échéancier. Le directeur de

travaux peut jouer le rôle de conseiller passif ou transmettre activement les instructions du promoteur. Dans les deux cas, c'est vous qui assumez tous les risques juridiques et financiers associés à la réalisation du projet.

1. Le directeur de travaux dans le rôle de mandataire

En tant que mandataire du promoteur, le directeur de travaux engagera l'architecte et l'entrepreneur. Les contrats et les communications entre le promoteur et le concepteur (ou architecte) ainsi que le constructeur passeront par lui. Les promoteurs absents, ou ceux qui ne veulent pas assumer les responsabilités quotidiennes de la conception et de la construction, préfèrent cette méthode. Il se peut quand même qu'à l'occasion, vous traitiez directement avec l'architecte et l'entrepreneur.

2. Le directeur de travaux dans le rôle de conseiller

S'il joue simplement le rôle de conseiller, le directeur de travaux pourrait vous indiquer les meilleurs candidats, mais sans se charger de les recruter. Le promoteur signera des contrats distincts avec chacun des trois consultants (concepteur, directeur des travaux, constructeur). Cette formule devrait faciliter la communication entre le promoteur et les trois consultants soit le directeur de travaux, le concepteur et le constructeur.

3. Le directeur de travaux dans le rôle d'entrepreneur général

Le directeur de travaux peut également jouer un rôle plus complet en livrant l'immeuble à un prix garanti. En tant qu'entrepreneur général, le directeur de travaux assume alors l'entière responsabilité du projet.

Le directeur de travaux qui est retenu est généralement le plus bas soumissionnaire, mais certains promoteurs tiennent compte



également des qualifications et de l'expérience. Le directeur de travaux est engagé juste avant que les plans ne soient terminés afin de pouvoir fournir des conseils avant la construction. Cela lui permet également de commencer à coordonner les travaux de façon à accélérer la livraison et à réduire ainsi les dépenses.

Conception-construction¹

La conception-construction fait appel à un tiers pour dessiner les plans et construire l'immeuble selon les spécifications du promoteur. Cette formule est souvent utilisée pour des projets qui doivent être réalisés rapidement, étant donné que l'équipe de conception-construction est seule à en assumer la responsabilité, ce qui réduit le risque de changements et de retards dans les travaux. Cette formule porte également le nom de livraison clé en main étant donné qu'un constructeur produit des logements pour le compte du promoteur à qui il remet simplement la clé une fois les travaux terminés.

Comme l'équipe de conception-construction est chargée à la fois des plans et de la construction, cette formule peut être intéressante pour les promoteurs qui connaissent mal la construction résidentielle ou qui désirent limiter leur participation personnelle au processus.

La conception-construction est surtout efficace lorsque le projet est clairement défini dès le départ, d'autant plus qu'elle s'accompagne généralement d'un prix fixe, toute dépense inattendue étant absorbée par l'entrepreneur. Comme il n'y a qu'un seul fournisseur, le promoteur participe très peu au projet une fois qu'il s'est entendu avec l'entrepreneur quant à ses exigences et ses attentes. La formule «clé en main» peut également réduire votre exposition aux risques.

NOTA : Il existe aussi la liaison, qui est une variante ou une fusion de la conception-construction et de la conception-soumission-construction. Comme dans cette dernière formule, le promoteur commence par engager un architecte pour établir les plans et devis, après quoi il engage une équipe de conception-construction pour les exécuter.

Constitution de l'équipe

La composition de l'équipe chargée de la réalisation du projet dépendra des connaissances du promoteur, de la méthode d'exécution choisie, de la complexité du projet, des difficultés techniques à surmonter et des processus d'approbation. Les consultants qui peuvent être engagés sont notamment des :

- consultants en planification, qui peuvent également vous aider à obtenir les autorisations municipales;
- gestionnaires de projet et autres groupes de ressources;
- avocats spécialisés dans les affaires commerciales et municipales ainsi que l'urbanisme;
- architectes;
- ingénieurs spécialisés en environnement, géotechnique, structures, mécanique, électricité, acoustique, circulation, génie civil;
- entrepreneurs en bâtiment;
- paysagistes;
- concepteurs et designers d'intérieur;
- comptables;
- experts financiers, surtout si le projet n'est pas financé au moyen de prêts bancaires traditionnels et d'hypothèques;
- spécialistes des campagnes de financement, s'il s'agit d'un projet sans but lucratif ou qui contient un élément



ou un service nécessitant l'appui du public;

- consultants en prix de revient et analyse quantitative;
- consultants spécialisés dans les loisirs, le mode de vie, la santé et les services de soutien;
- gestionnaires immobiliers qui veilleront à ce que la conception et la planification tiennent compte des problèmes d'exploitation;
- consultants en commercialisation et en faisabilité;
- consultants en commercialisation et vente;
- consultants en construction.

Pour vous aider à établir exactement de quelle aide professionnelle vous avez besoin, vous pourriez engager un consultant chargé d'établir quels sont les spécialistes requis, de vous aider à réunir une équipe et ensuite, de diriger et de coordonner le travail des autres membres de l'équipe. Par exemple :

- Un petit projet, par exemple, un immeuble de 30 appartements qui s'adresse à un groupe cible et qui a obtenu les permis nécessaires peut n'avoir besoin que d'un architecte, d'un avocat et d'un entrepreneur. L'architecte pourrait faire les plans, veiller à ce que le projet satisfasse au code du bâtiment et aux inspections et jouer le rôle de directeur et coordonnateur de projet. L'avocat veillerait à ce que toutes les exigences de la réglementation et de la loi soient suivies et examinerait tous les contrats. Et l'entrepreneur dirigerait les constructeurs pendant les travaux.
- Un ensemble résidentiel plus complexe offrant peut-être un vaste éventail de services de soutien et exigeant un changement de zonage pourrait nécessiter les conseils et l'aide d'un

Les grands ensembles résidentiels nécessitent une bonne planification et une bonne gestion



grand nombre, voire la totalité des consultants énumérés ci-dessus.

Conseils utiles pour la sélection des membres de l'équipe

Vous pouvez choisir les consultants officiellement ou officieusement, selon l'ampleur et la complexité d'un projet.⁴ Les bonnes sources de consultants possédant l'expérience ou les références requises sont les employés du service d'urbanisme de la municipalité, les associations professionnelles et les constructeurs, de même que vos propres collègues. Les recommandations et la vérification des références sont deux façons de juger de la capacité d'adaptation et de communication d'une équipe potentielle et de la compatibilité de ses membres.

Les méthodes de sélection peuvent être regroupées dans les catégories suivantes :

a) Sélection informelle

Les façons les plus courantes de procéder à la sélection préalable des candidats sont la



Liste des choses à faire pour constituer une équipe

- choisir votre processus de sélection;
- préparer un appel de propositions;
- lancer l'appel de propositions;
- examiner les documents;
- préparer les critères de sélection pour les entrevues ou des propositions plus détaillées;
- vérifier les références;
- rencontrer les candidats ou examiner les propositions détaillées;
- exiger d'autres références si nécessaire;
- classer les candidats;
- choisir un candidat;
- négocier le contrat.

Facteurs à considérer avant de choisir les membres de votre équipe :

- les membres de l'équipe doivent bien travailler ensemble, en respectant les budgets et les échéanciers;
- choisir parmi au moins trois candidats compétents pour chaque partie du travail;
- communiquer clairement aux candidats la nature et la portée du travail qu'ils devront accomplir.

recommandation et la recherche. Une fois que vous avez trouvé plusieurs consultants potentiels, vous pouvez leur demander des renseignements généraux sur leur entreprise ou organisation ou une proposition préliminaire plus détaillée. Vous pouvez procéder vous-même à l'entrevue ou charger quelqu'un en qui vous avez confiance de vous recommander un candidat.

b) Sélection formelle⁵

Il est souvent nécessaire de recourir à un processus formel de sélection des consultants lorsque le promoteur est une société ou un organisme sans but lucratif ou encore lorsque le projet est financé par le

gouvernement. En pareil cas, la sélection est faite, la plupart du temps, par une équipe constituée de membres du groupe de gestion et du conseil d'administration du promoteur.

Voici quelques options pour la tenue d'un processus formel de sélection :

- **appel de propositions public** — toutes les entreprises ou personnes intéressées sont invitées à soumettre une proposition pour la réalisation du projet. C'est généralement la méthode utilisée pour les initiatives financées par le gouvernement.
- **appel de propositions sur invitation** — un nombre limité, présélectionné de personnes ou d'entreprises sont invitées à soumettre une proposition pour la réalisation du projet.
- **entrevue sur invitation** — un nombre limité de personnes ou d'entreprises choisies à l'avance sont invitées à participer à une entrevue. Son but est de discuter des qualifications des candidats et de la façon dont ils réaliseraient les travaux.
- **soumission de sélection préalable** — toute entreprise ou personne intéressée est invitée à soumettre une brève description de ses qualifications ainsi qu'une brève proposition préliminaire indiquant comment elle réaliserait le projet. Plusieurs candidats sont alors invités à une entrevue ou à soumettre une proposition complète comprenant une estimation des coûts et un échéancier. C'est une solution utile pour les projets très complexes. En pareil cas, il est également souhaitable de tenir une réunion préalable où le promoteur pourra renseigner les soumissionnaires potentiels sur le processus de sélection et les détails du projet.



Appel de propositions

Les entreprises ou les personnes qui sont invitées à soumettre des offres ou à répondre à un appel de propositions devraient avoir à fournir des renseignements précis sous une forme normalisée. Il est courant de demander des précisions au sujet de l'expérience du personnel qui doit être affecté au projet et des ressources de l'entreprise, de ses capacités et de ses tarifs. Dans certains cas, il est souhaitable de demander beaucoup de détails sur la façon dont le candidat se propose d'aborder le projet, y compris les échéanciers, ses idées préliminaires pour la conception du projet, une évaluation des coûts, etc.

Toutefois, l'obligation de fournir des propositions de plus en plus détaillées a dissuadé de nombreux architectes, ingénieurs et autres consultants de soumissionner, étant donné que la préparation d'une proposition prend beaucoup trop de temps. Vous devriez donc veiller à formuler des exigences raisonnables et à opter ensuite pour la conception-construction afin d'assurer une certaine équité. Cette façon de faire attirera également un plus grand nombre de consultants.

Voici quelques mesures que vous pouvez prendre pour que les choses soient équitables :

- énoncez les exigences de la soumission et limitez-les autant que faire se peut;
- sélectionnez trois à cinq équipes qui vous soumettront une proposition détaillée;
- remboursez les dépenses des soumissionnaires non retenus;
- respectez les droits d'auteur sur les concepts architecturaux, les méthodes de construction et autres détails.

Liste des renseignements à inclure dans un appel de propositions

- l'objectif de l'appel de propositions;
- le mandat confié pour le projet, y compris une description détaillée du travail à exécuter;
- les exigences spéciales, le cas échéant;
- le genre de renseignements dont le promoteur a besoin. Par exemple, des renseignements sur l'expérience, les qualifications, les ressources du candidat, les qualifications du personnel, les honoraires proposés, la description des tâches, l'échéancier des travaux;
- la forme sous laquelle la proposition doit être présentée et les exigences à cet égard;
- le nom de la personne à contacter pour soumettre la proposition;
- la date et l'heure de la soumission;
- le nombre de copies exigées.

Critères de sélection

Vous devriez établir une série de critères pour l'évaluation et la comparaison des consultants tel qu'illustré au tableau 37, tant pour les soumissions écrites que les entrevues. Vous devriez également établir une échelle de notation.

Demandez au moins à trois entrepreneurs compétents de soumissionner. Dans bien des cas, le principal critère pour le choix d'un entrepreneur est le prix de la soumission,⁶ mais vous devriez également songer à inclure les facteurs ci-après dans vos critères d'évaluation :

- la solvabilité de l'entrepreneur, ses antécédents, son expérience et sa réputation (vérifiez auprès d'architectes, de consultants en gestion et de clients antérieurs);

IMPORTANT NOTE CONCERNING THE FOLLOWING PAGES

**THE PAGES WHICH FOLLOW HAVE BEEN FILMED
TWICE IN ORDER TO OBTAIN THE BEST
REPRODUCTIVE QUALITY**

**USERS SHOULD CONSULT ALL THE PAGES
REPRODUCED ON THE FICHE IN ORDER TO OBTAIN
A COMPLETE READING OF THE TEXT.**

REMARQUE IMPORTANTE CONCERNANT LES PAGES QUI SUIVENT

**LES PAGES SUIVANTES ONT ÉTÉ REPRODUITES EN
DOUBLE AFIN D'AMÉLIORER LA QUALITÉ DE
REPRODUCTION**

**LES UTILISATEURS DOIVENT CONSULTER TOUTES
LES PAGES REPRODUITES SUR LA FICHE AFIN
D'OBTENIR LA LECTURE DU TEXTE INTÉGRAL**



TABLEAU 37 — CRITÈRES DE SÉLECTION DES CONSULTANTS

Critères de sélection	Note de consultant ou de l'équipe		
	Entrepreneur solo	Entrepreneur duo	Entrepreneur trio
Niveau d'expérience et de compétence			
Expérience passée			
Expérience d'assemblage résidentiel de même taille et de même type			
Expérience de logement des aînés			
Expérience municipale			
Expérience des programmes gouvernementaux et envahis			
Qualifications et compétences professionnelles des membres de l'équipe			
Expérience et compétences personnelles des membres de l'équipe			
L'équipe a-t-elle des idées et des conseils?			
Disponibilité de temps			
Capacité de fournir le produit			
Capacité de fournir le produit ou les services à temps			
Qualité de la proposition et de la présentation			
Coûts des honoraires et des prix			
Coût d'entretien possible			
Autres...			
Observations générales			
Autres observations ou observations			
Note totale			
Recommandation			

- l'ampleur des projets réalisés par l'entrepreneur et vérifiez s'il peut être cautionné;
- la stabilité et l'expérience de son personnel et vérifiez si le personnel nécessaire sera affecté au projet.

L'entrepreneur choisi devrait pouvoir fournir au moins trois références et des exemples de son travail, de préférence pour des projets similaires. Vous devriez toujours vérifier les références et veiller à ce que la charge de travail et les responsabilités actuelles de l'entrepreneur lui permettront d'achever les travaux à temps.

Comment tester et raffiner votre concept

Tout au long du processus de réalisation, vous raffinerez votre concept en fonction

des considérations pratiques, des réalités du marché, des questions financières ainsi que des contraintes et des possibilités qui se présenteront. C'est sur ce plan que les études de faisabilité et de commercialisation apportent une perspective plus complète, permettent de tester le concept et donnent une rétroaction constructive au fur et à mesure que l'idée du projet évolue.

L'idée du projet est testée de façon permanente et la rigueur des tests augmente au fur et à mesure que la mise en œuvre approche. Généralement, le processus suit les étapes décrites ci-dessous.

L'idée

L'idée d'un projet est souvent le produit d'une longue série de réflexions et de questions. La valeur d'une idée est d'abord testée au moyen de questions telles que :





TABLEAU 37 — CRITÈRES DE SÉLECTION DES CONSULTANTS

Critères de sélection	Nom du consultant ou de l'entreprise		
	Entreprise «A»	Entreprise «B»	Entreprise «C»
Genre d'entreprise ou de consultant			
Expérience générale			
Expérience d'ensembles résidentiels de même taille et de même type			
Expérience du logement des aînés			
Expérience municipale			
Expérience des programmes gouvernementaux si envisagés			
Qualifications et compétences professionnelles des membres de l'équipe			
Expérience et compétences pertinentes des membres de l'équipe			
L'équipe est-elle équilibrée et bien constituée?			
Compréhension du travail			
Capacité de fournir le produit			
Capacité de fournir le produit ou les services à temps			
Qualité de la proposition ou de la présentation			
Barème des honoraires et des prix			
Conflit d'intérêts possible			
Références			
Observations générales			
Autres observations ou constatations			
Note totale			
Recommandation			

- l'ampleur des projets réalisés par l'entrepreneur et vérifiez s'il peut être cautionné;
- la stabilité et l'expérience de son personnel et vérifiez si le personnel nécessaire sera affecté au projet.

L'entrepreneur choisi devrait pouvoir fournir au moins trois références et des exemples de son travail, de préférence pour des projets similaires. Vous devriez toujours vérifier les références et veiller à ce que la charge de travail et les responsabilités actuelles de l'entrepreneur lui permettront d'achever les travaux à temps.

Comment tester et raffiner votre concept

Tout au long du processus de réalisation, vous raffinerez votre concept en fonction

des considérations pratiques, des réalités du marché, des questions financières ainsi que des contraintes et des possibilités qui se présenteront. C'est sur ce plan que les études de faisabilité et de commercialisation apportent une perspective plus complète, permettent de tester le concept et donnent une rétroaction constructive au fur et à mesure que l'idée du projet évolue.

L'idée du projet est testée de façon permanente et la rigueur des tests augmente au fur et à mesure que la mise en œuvre approche. Généralement, le processus suit les étapes décrites ci-dessous.

L'idée

L'idée d'un projet est souvent le produit d'une longue série de réflexions et de questions. La valeur d'une idée est d'abord testée au moyen de questions telles que :



«Comment utiliser ce terrain vacant?»;
 «Comment un ensemble résidentiel
 pourrait-il offrir ce service?»; ce partenariat
 entre un constructeur et un fournisseur de
 services peut-il donner de bons résultats?
 Plus vous réfléchissez à une idée, plus votre
 concept prend forme et se précise.

Budget pro forma

La première évaluation quantitative d'un
 concept consiste à établir un *budget pro forma*.
 Un budget positif ne garantit pas la réussite
 financière, mais un budget négatif devra
 certainement vous inciter à modifier
 largement le projet ou à le laisser tomber.

Pour calculer le budget pro forma de votre
 projet, tenez compte des coûts prévus et
 du rendement (d'après le rendement annuel
 prévu). Si le coût dépasse le rendement, le
 projet n'est pas financièrement réalisable
 sous sa forme actuelle. Les calculs qui
 figurent au tableau 38 peuvent vous aider
 à établir ces chiffres :

- **Coût** : Additionnez le coût de l'achat
 du terrain, de sa viabilisation et de la
 construction des logements (servez-vous
 des chiffres de l'industrie).
- **Valeur** : Estimez le revenu net
 prévu (après avoir soustrait les frais
 d'exploitation). Encore une fois, vous
 pouvez tirer ces chiffres des données
 sur le marché ou des évaluations
 généralement acceptées dans l'industrie
 (exprimés généralement au pied carré
 ou au mètre carré).
- **Valeur actuelle** : Divisez le revenu net
 par le taux de capitalisation (le ratio
 du revenu d'exploitation net au prix
 de vente, d'après les ventes récentes
 d'immeubles comparables).

Analyse de faisabilité commerciale

Une *analyse de faisabilité commerciale* aide à
 déterminer s'il existe un marché pour un
 produit donné. Pour les logements destinés
 aux aînés, l'étude de faisabilité indiquera les

TABLEAU 38 — EXEMPLE DE BUDGET PRO FORMA

COMPARAISON COÛT-VALEUR

COÛT = coût estimatif du terrain,
 coûts de viabilisation,
 coûts de construction

$$\text{VALEUR} = \frac{\text{Revenu d'exploit net (REN)}}{\text{Taux de capitalisation (TC)}}$$

$$\text{REN} = (\text{Loyer du marché moins coûts d'exploitation})$$

$$\text{TC} = \frac{\text{coûts d'exploitation nets}}{\text{prix de vente}} \quad (\text{exprimée en pourcentage})$$

EXEMPLE :

Prenez un ensemble résidentiel de 20 000 mètres carrés louable.

Le loyer du marché annuel est de 182,50 \$ le mètre carré et le taux d'occupation est de 93 %. Le loyer annuel net sera donc $(182,50 \$ \times 93 \%) = 169,72 \$$.

Les coûts d'exploitation annuels actuels d'un ensemble résidentiel comparable seraient de 73,00 \$ le mètre carré. Le revenu net au mètre carré serait de $(169,72 \$ \text{ moins } 73,00 \$) = 96,72 \$$. Le revenu d'exploitation net serait de $(96,72 \$ \times 20\,000) = 1\,934\,400 \$$. La capitalisation de ce montant à 10 % donne une valeur de 19 344 000 \$.

Si le terrain coûte 4 millions de dollars et si les coûts de viabilisation s'élèvent à 500 000 \$ et les coûts de construction à 950 \$ le mètre carré, pour un coût de construction total de 19 millions de dollars, le coût total de l'ensemble résidentiel se chiffrera à 23,5 millions de dollars.

La comparaison d'un coût de 23,5 millions de dollars et d'une valeur de 19,3 millions de dollars indique que la viabilité financière de l'ensemble résidentiel n'est pas assurée.*



«Comment utiliser ce terrain vacant?»;
«Comment un ensemble résidentiel
pourrait-il offrir ce service?»; ce partenariat
entre un constructeur et un fournisseur de
services peut-il donner de bons résultats?
Plus vous réfléchissez à une idée, plus votre
concept prend forme et se précise.

Budget pro forma

La première évaluation quantitative d'un
concept consiste à établir un *budget pro forma*.
Un budget positif ne garantit pas la réussite
financière, mais un budget négatif devra
certainement vous inciter à modifier
largement le projet ou à le laisser tomber.

Pour calculer le budget pro forma de votre
projet, tenez compte des coûts prévus et
du rendement (d'après le rendement annuel
prévu). Si le coût dépasse le rendement, le
projet n'est pas financièrement réalisable
sous sa forme actuelle. Les calculs qui
figurent au tableau 38 peuvent vous aider
à établir ces chiffres :

- **Coût** : Additionnez le coût de l'achat
du terrain, de sa viabilisation et de la
construction des logements (servez-vous
des chiffres de l'industrie).
- **Valeur** : Estimez le revenu net
prévu (après avoir soustrait les frais
d'exploitation). Encore une fois, vous
pouvez tirer ces chiffres des données
sur le marché ou des évaluations
généralement acceptées dans l'industrie
(exprimés généralement au pied carré
ou au mètre carré).
- **Valeur actuelle** : Divisez le revenu net
par le taux de capitalisation (le ratio
du revenu d'exploitation net au prix
de vente, d'après les ventes récentes
d'immeubles comparables).

Analyse de faisabilité commerciale

Une *analyse de faisabilité commerciale* aide à
déterminer s'il existe un marché pour un
produit donné. Pour les logements destinés
aux aînés, l'étude de faisabilité indiquera les

TABLEAU 38 — EXEMPLE DE BUDGET PRO FORMA

COMPARAISON COÛT-VALEUR	
COÛT =	coût estimatif du terrain, coûts de viabilisation, coûts de construction
VALEUR =	$\frac{\text{Revenu d'exploit net (REN)}}{\text{Taux de capitalisation (TC)}}$
REN =	$= (\text{Loyer du marché moins coûts d'exploitation})$
TC =	$= \frac{\text{coûts d'exploitation nets}}{\text{prix de vente}} \quad (\text{exprimés en pourcentage})$

EXEMPLE :

Prenez un ensemble résidentiel de 20 000 mètres carrés louable.

Le loyer du marché annuel est de 162,50 \$ le mètre carré et le taux d'occupation est de 93 %. Le loyer annuel est donc $(162,50 \$ \times 93 \%) = 151,12 \$$.

Les coûts d'exploitation annuels actuels d'un ensemble résidentiel comparable varient de 75,00 \$ le mètre carré. Le revenu net au mètre carré serait de $(151,12 \$ \text{ moins } 75,00 \$) = 76,12 \$$. Le revenu d'exploitation net serait de $(76,12 \$ \times 20\,000) = 1\,522\,400 \$$. La capitalisation de ce montant à 30 % donne une valeur de 5 074 666 \$.

Si le terrain coûte 4 millions de dollars et si les coûts de viabilisation s'élèvent à 200 000 \$ et les coûts de construction à 950 \$ le mètre carré, pour un coût de construction total de 30 millions de dollars, le coût total de l'ensemble résidentiel se chiffre à 23,5 millions de dollars.

La comparaison d'un coût de 23,5 millions de dollars et d'une valeur de 5,1 millions de dollars indique que la viabilité financière de l'ensemble résidentiel n'est pas certaine.



clients potentiels qui achèteront ou loueront probablement le logement dans un délai raisonnable après l'achèvement de la construction.

Cette analyse détermine si le marché peut absorber un ensemble résidentiel en estimant le nombre de ménages de clients potentiels que comprend le segment ciblé. Elle comprend également une analyse de la concurrence permettant d'établir quels sont les ensembles résidentiels existants et futurs qui s'adressent à la même clientèle.

Ce genre d'analyse aide également à préciser un concept en mettant en lumière les créneaux du marché et les préférences de la clientèle qui influent sur certains éléments tels que la taille du projet, le genre de logements à offrir, le prix, les caractéristiques architecturales et le besoin de services et installations particuliers.

L'analyse de faisabilité financière

Le budget pro forma et l'analyse de faisabilité commerciale peuvent rendre un projet attrayant tandis que l'*analyse de faisabilité financière* aidera à prendre une décision et à obtenir le financement requis.

Cette étape consiste à faire une analyse détaillée de la trésorerie, c'est-à-dire des dépenses et revenus du projet pour s'assurer que celui-ci est réalisable financièrement. Cette étude permet seulement de tirer des conclusions hypothétiques, mais une bonne méthodologie et l'utilisation de chiffres conservateurs permettront de justifier les prévisions.

L'étude de faisabilité financière est une étape importante. Elle permet d'organiser et de filtrer les diverses idées qui ont émergé au cours de l'étape de la conception en les rejoignant toutes ensemble. Elle devient souvent le document de base du projet, la pierre de touche des études ultérieures et le point de départ pour l'organisation du travail.

Approbation des services d'urbanisme

Chaque ville, région et province a des exigences différentes. Certains processus d'approbation peuvent prendre jusqu'à 50 semaines tandis que d'autres ne durent pas plus de huit semaines. C'est donc une chose dont votre échéancier devra tenir compte. Si le projet n'est pas conforme au plan officiel ou au règlement de zonage, vous devez chercher des moyens de faire adopter des modifications.

Plan de commercialisation

Une description du plan de commercialisation fournit des bases solides pour effectuer une étude de faisabilité financière montrant que le promoteur peut donner suite à un concept prometteur. Les renseignements supplémentaires que ce travail permettra éventuellement d'obtenir sur le marché cible vous aideront à définir davantage votre produit.

Les principaux aspects du plan de commercialisation seront établis bien avant le commencement des travaux de construction. À ce stade, la rétroaction du marché cible pourrait contribuer au raffinement du projet. Dans certains cas, comme pour les logements en cession-bail, la prévente d'un pourcentage important de logements pourrait fournir cette rétroaction.

Préparation du financement

Les phases importantes pour le financement sont celles de la formulation d'une idée, du démarrage du projet de même que celle de la réalisation et de la construction.⁹

L'étape de la réalisation et de la construction a des répercussions financières sur deux fronts :

I. Les études prouvant que la proposition est réalisable financièrement

Au départ, ce sont des dépenses purement hypothétiques étant donné



que l'on est encore en train de concevoir le projet et d'évaluer sa faisabilité. Avant le début des travaux, le promoteur passera surtout du temps à évaluer la viabilité financière d'une proposition et à convaincre les autres d'apporter leur soutien financier. Au fur et à mesure que le concept mûrira, les études préliminaires justifieront sa réalisation et serviront de base à l'obtention d'un soutien financier supplémentaire.

2. Financement de la construction d'un ensemble résidentiel

Le financement pose un défi étant donné que les frais initiaux sont importants, d'autant plus qu'il faut payer le terrain et la construction avant de toucher des revenus. Toutefois, une fois le terrain acquis, sa valeur immobilière intrinsèque peut servir de garantie pour obtenir des fonds supplémentaires.

Les questions financières à l'étape de l'idée

À l'étape de l'idée, vous réunirez des impressions et des renseignements et vous testerez et définirez votre concept, de façon informelle, avec l'aide de vos partenaires, de vos amis et des participants potentiels. Il vous suffit pour le moment d'investir votre temps de façon à accroître la valeur d'un projet et à porter une idée à un point où elle méritera d'être examinée sérieusement.

Il serait souhaitable de passer une partie de ce temps à consulter des bailleurs de fonds potentiels afin d'apprendre quel pourrait être leur intérêt pour votre projet et profiter de leur expérience. Un bailleur de fonds expérimenté pourra attirer votre attention sur les préférences de la clientèle, la situation géographique de l'ensemble résidentiel et les services et installations à offrir. Il pourra également vous aider à trouver d'autres sources d'information de même que des partenaires ou participants

potentiels pour votre entreprise. Et il serait utile pour votre campagne d'apprendre quels sont les critères dont ces personnes se servent pour juger de la rentabilité d'une proposition, y compris les repères ou indicateurs de risque.

Les questions financières au démarrage du projet

La phase de l'idée est celle où vous établissez quels sont les intérêts et les besoins de vos sources de financement. Il faut beaucoup de temps pour en arriver au stade de la construction proprement dite. Cette étape représente le *démarrage du projet* et consiste généralement à faire des études de faisabilité commerciale et financière ainsi qu'une étude de commercialisation préliminaire, à examiner la possibilité d'obtenir les autorisations requises, à obtenir le financement voulu et à entamer l'acquisition du terrain. Il est préférable de confier ces activités à des consultants afin que les analyses soient professionnelles, solides et objectives.

Les frais qu'exigent les études préliminaires peuvent bloquer une bonne idée dès le départ. Les promoteurs peuvent être prêts à investir leur temps dans un projet, mais ils peuvent être moins disposés à confier des analyses plus poussées à des spécialistes de l'extérieur. Comme ces recherches sont essentielles, vous pourriez alors demander à un promoteur plus expérimenté ou à un consultant d'évaluer s'il vaut la peine de faire faire des études plus poussées afin d'obtenir le financement requis.

À ce stade, vous pourriez aussi voir s'il vaut la peine d'acquérir un intérêt dans le terrain que vous convoitez. Pour cela, vous devez tenir compte de :

- votre désir de prendre possession du terrain si toutes les évaluations se révèlent positives;



- la nécessité de ne pas vous exposer à trop de risque avant que les évaluations ne soient terminées;
- la relation entre les coûts et le contrôle (les frais financiers et la garantie requise augmentent avec le degré de contrôle).

Les options qui s'offrent à vous pour réserver le terrain sont notamment les suivantes :

- achat direct si vous êtes certain que le projet est réalisable et que vous obtiendrez le financement et les autorisations municipales;
- option d'achat (vous permet de gagner du temps pendant que vous faites vos études de faisabilité);
- location avec option d'achat;
- contrat de vente;
- contrat de vente conditionnel bien que dans ce cas, le vendeur s'attend généralement à obtenir un prix de vente plus élevé;
- coentreprise avec le propriétaire du terrain (ce qui diminue votre rendement final);
- achat avec financement fourni par le vendeur (ce qui réduit l'incertitude au sujet du financement).

Les questions financières pendant la réalisation et la construction

Les principales décisions à prendre lors de la réalisation d'un projet se situent entre son évaluation et sa construction.

Pour négocier le financement, vous devez fournir des garanties quant à la faisabilité du projet et votre capacité à le mener à bien. Cela influera non seulement sur la décision du prêteur de vous accorder le financement (ou non), mais aussi sur le montant du prêt, l'intérêt exigé, la durée du prêt et les garanties requises.

Les besoins de financement changeront lorsque vous ferez ces (importantes) dépenses:

- **coûts de base** — viabilisation du terrain, construction des bâtiments, pavage, aménagement paysager, etc.;
- **coûts accessoires** — services de consultation — planification, architecture, arpentage, services d'ingénieurs, services juridiques; frais et impôts municipaux;
- **dépenses finales** — commercialisation, gestion provisoire de l'immeuble et service de la dette avant la cession.

Le financement du projet est généralement assuré par plusieurs sources :

La **première source de financement** est constituée de vos propres capitaux. Grâce à votre réputation ou à la qualité du projet, vous pouvez avoir droit à une ligne de crédit pour laquelle vous aurez à fournir des garanties personnelles ou autres, ce qui vous donnera davantage de liquidités. Néanmoins, un projet exige toujours d'importantes ressources financières provenant de l'extérieur.

Le **financement extérieur** est généralement constitué d'un ou de plusieurs prêts, au départ un prêt provisoire pour la construction et, à l'achèvement des travaux, un prêt permanent. Le financement provisoire se fonde sur la valeur future du projet ainsi qu'une évaluation de votre capacité à le mener à bien. Les résultats de vos recherches sont d'une importance cruciale pour l'obtention d'un prêt, mais les analyses indépendantes auxquelles se livre le prêteur et son évaluation de vos capacités et de celles de votre équipe sont tout aussi importantes. Ces prêts ne couvrent presque jamais la totalité du montant requis et les fonds sont généralement versés au fur et à mesure que les travaux progressent si bien



que le projet dépend également d'autres sources de financement.

La **garantie du prêt** peut revêtir la forme d'une hypothèque sur l'immeuble, mais elle peut également constituer en débiteures, votre garantie personnelle, des contrats de construction ou des contrats de location ou de prévente (si vous ne payez pas, le prêteur pourra les faire appliquer), des garanties concernant le financement permanent et l'assurance hypothécaire.

Obtention des permis municipaux

Au Canada, l'aménagement du territoire est régi par des lois et des politiques qui réglementent l'utilisation des terrains et les intérêts du propriétaire, des voisins et du public.

Les activités qui visent à transformer un site pour la construction d'un immeuble doivent respecter la réglementation et les politiques régissant l'utilisation des terrains. L'aménagement foncier est donc assujéti à un processus complexe d'examen et d'approbation qui fait en sorte que les décisions concernant l'aménagement du territoire tiennent compte des politiques publiques et des intérêts des diverses parties touchées.

Règlements d'urbanisme — plan d'aménagement du territoire¹⁰

La législation sur l'aménagement du territoire est du ressort des gouvernements provinciaux ou territoriaux, mais l'utilisation des terres est régie par les plans et politiques des municipalités. Les plans d'aménagement varient d'une région à l'autre, mais ils peuvent être regroupés en trois grandes catégories («la hiérarchie») :

- **plan officiel** — ce plan (connu aussi sous le nom de plan directeur, plan municipal, etc.) décrit le plan d'ensemble à long terme établi pour une municipalité donnée. Il décrit le

caractère général et l'évolution souhaitée pour l'aménagement du territoire. En général, les plans subsidiaires décrits ci-dessous doivent s'y conformer;

- **les plans de zones spéciales** — ils se rapportent à des zones présentant une importance particulière pour une municipalité, par exemple le quartier central des affaires, les sites historiques et les secteurs en bordure de l'eau;
- **les plans d'aménagement** — ils sont plus focalisés, plus précis et plus détaillés. Ils décrivent les limites des propriétés, les réseaux routiers, les utilisations autorisées, les besoins de stationnement, les canalisations d'eau et d'égout et les lignes électriques, les terrains et installations publiques, les installations communautaires et commerciales et toute restriction visant la construction. Les plans d'aménagement entrent dans trois catégories :
 - les plans de lotissement qui divisent les grandes parcelles de terrain pour certains aménagements;
 - les plans de zonage (règlements), qui décrivent en détail les utilisations permises et les lignes directrices concernant l'aménagement de certaines zones d'une municipalité;
 - les plans qui régissent l'aménagement d'un terrain, qui sont généralement plus détaillés que le plan de zonage.

Les plans d'aménagement, qui peuvent se chevaucher, couvrent généralement :

- **les types d'utilisation des terrains** : les usages résidentiels, commerciaux, industriels, institutionnels et les espaces libres, chaque type incluant des sous-catégories ou catégories spéciales telles que des restaurants ou des bars pour ce qui est des usages commerciaux;



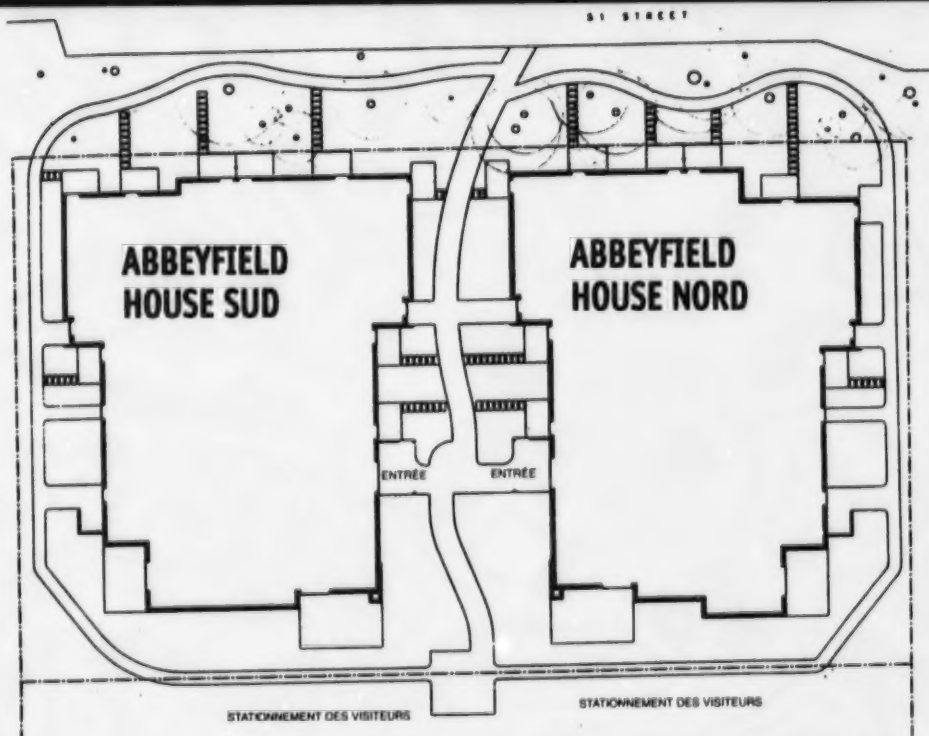
- **la densité** : mesure de l'intensité d'utilisation du terrain. Cette densité se reflète généralement dans le nombre de logements ou la superficie construite sur un terrain (par exemple, 24 logements à l'hectare);
- **la hauteur, volume et situation de l'immeuble** : définit la taille et l'orientation de tout immeuble qui doit être construit sur un terrain;
- **les autres questions** : les dispositions de zonage abordent souvent d'autres questions telles que les espaces de stationnement requis, les restrictions concernant les enseignes ou la réglementation des bâtiments accessoires tels que les garages ou les cabanes à outils.

La conception et la construction d'un ensemble résidentiel est également régie par le code du bâtiment de la province ou du territoire ou, dans certains cas, le Code national du bâtiment. Lorsqu'une province ou un territoire n'a pas son propre code, il peut adopter le Code national du bâtiment.

Le processus d'aménagement du territoire

Au Canada, la gestion du territoire est un processus complexe, mais nécessaire. Chaque province et territoire a une réglementation qui précise les fonctions et les pouvoirs des divers niveaux de gouvernement, la hiérarchie des plans d'aménagement du territoire et la procédure à suivre pour établir et modifier l'utilisation des terrains dans chaque juridiction. Cette législation peut préciser que les questions telles que la protection de l'environnement, la

Ces plans d'aménagement pour des ensembles résidentiels situés tous les deux en C.-B. illustrent l'aménagement d'un terrain







conservation du patrimoine, le transport et les questions connexes doivent être abordés dans le processus d'aménagement du territoire.

Chaque plan doit se conformer au plan qui le précède dans la hiérarchie. Par exemple, les municipalités doivent veiller à ce que leurs plans de zonage détaillés correspondent aux utilisations qui sont permises par les plans d'aménagement du territoire. Les projets de modification doivent être évalués dans le cadre établi par la législation provinciale applicable.

La réalisation d'un projet oblige à suivre toute une série de formalités, à comprendre les exigences des divers organismes et à connaître la procédure à suivre. Cela exige souvent de faire appel à des experts et les changements de zonage peuvent prendre plusieurs années. L'utilisation des terres et le zonage sont des facteurs importants, surtout pour déterminer si le projet peut être réalisé tel quel (s'il correspond au zonage existant). Si c'est le cas, le processus peut s'en trouver nettement accéléré et cela réduira les coûts et les risques.

Les changements de zonage exigent généralement des consultations publiques qui doivent souvent inclure des assemblées publiques. En tant que promoteur, vous devriez établir comment la municipalité va organiser ces assemblées et songez ensuite à tenir des assemblées publiques supplémentaires si celles que la municipalité a prévues ne répondent pas à vos objectifs. Il peut être utile de consulter le personnel municipal et régional qui pourra vous conseiller sur la procédure interne de même que les élus politiques de tous les niveaux qui pourront soutenir le projet ou s'y opposer. N'oubliez pas qu'il faut tenir compte des demandes de modification au projet, mais que l'intégrité et la viabilité du concept doivent être préservées.

La communication et les négociations sont essentielles afin que l'équipe chargée du projet puisse répondre rapidement aux demandes et surveiller les progrès réalisés des divers côtés. Il est courant que le promoteur communique régulièrement avec l'organisme qui examine la demande afin de s'assurer que celle-ci suit son cours et que tous les renseignements pertinents ont été fournis.

Dans la plupart des cas, les provinces et les territoires délèguent la responsabilité de l'urbanisme aux régions et aux municipalités, mais conservent certains pouvoirs de supervision ou d'approbation. En général, des dispositions permettent d'appeler de la décision prise au niveau local et de demander des exceptions mineures (variations) aux règlements de zonage. La définition de celles-ci peut toutefois varier d'une province à l'autre et même d'un comité de révision à l'autre.

Pour mieux faire respecter leurs attentes en matière d'urbanisme, de nombreuses municipalités se servent d'un mécanisme pour négocier les conditions particulières telles que l'accès, le drainage et l'aménagement paysager. Ce mécanisme revêt divers noms d'une province à l'autre. Les municipalités peuvent aussi appliquer des mesures de contrôle semblables lorsqu'elles approuvent l'aménagement de vastes portions de terrains à l'état naturel dans le cadre de «Plan de lotissement».

La loi sur l'aménagement du territoire précise la procédure à suivre pour diviser les terrains en lots. Les provinces régissent également le processus d'enregistrement des plans de copropriété.

En plus des divers ministères provinciaux qui supervisent les plans d'aménagement du territoire, il faut parfois demander



l'approbation d'autres organismes de règlement ou organismes publics tels que :

- les compagnies de services publics comme le téléphone, l'électricité, le gaz, la câblodiffusion ainsi que des services comme Poste Canada;
- les commissions scolaires et les services d'hygiène publics;
- les services de conservation ou de protection environnementale;
- les services de transports en commun;
- les sociétés ferroviaires.

Dans certains cas, l'autorisation de ces organismes est celle qui peut être la plus difficile à obtenir, surtout lorsque le promoteur désire par exemple réaménager un ancien site industriel, ce qui peut exiger une évaluation environnementale et d'importantes mesures de remise en état et de surveillance.

L'approbation finale du projet peut dépendre d'une modification au plan officiel, d'une modification aux règlements de zonage, de l'approbation du plan du site ou du plan de lotissement de même que de diverses autorisations émanant de différents organismes de réglementation. La réalisation du projet pourrait également être régie par des ententes d'aménagement, des ententes d'usage partagé, des ententes sur le logement social, des lignes directrices concernant la conception et d'autres conditions.

Comment obtenir l'appui de la collectivité

La participation et la consultation du public peuvent se révéler être des éléments essentiels du processus de planification. Les voisins, les contribuables, les groupes d'intérêt locaux et les groupes environnementaux s'intéressent au processus et exercent une influence considérable.

Avant d'annoncer officiellement vos intentions, rencontrez les voisins et les

groupes communautaires intéressés.

En leur expliquant votre projet, vous pouvez dissiper leurs inquiétudes ou les malentendus. Même en cas de problèmes graves, il peut être encore assez tôt pour modifier l'idée ou opter pour une solution de compromis qui satisfera les opposants. Enfin, non seulement il est important pour le processus de changement de zonage d'obtenir l'appui du public, mais cela permet également de promouvoir l'acceptation du marché et vos efforts de commercialisation.

Le processus de consultation du public devrait faire appel à diverses méthodes. Voici quelques méthodes qui ont fait leurs preuves :

- **Bulletins de nouvelles** — Comme c'est vous qui publiez les renseignements, vous pouvez les contrôler. Ce moyen permet de communiquer les faits et de mettre votre projet en marché.
- **Assemblées publiques** — Les promoteurs, le personnel municipal et les élus politiques assistent à ces réunions où le public peut poser des questions. Mais c'est également pour les adversaires l'occasion de faire de grands discours ou d'influencer l'opinion. Il est souvent difficile d'amener ceux qui vous appuient à exprimer leur soutien, tandis que l'opposition a tout intérêt à exprimer ses objections publiquement.
- **Visites libres** — Ces discussions publiques informelles peuvent réunir des petits groupes où les gens hésiteront moins à poser des questions. Il est plus facile, en petits groupes, de sonder les réactions et de répondre aux objections.
- **Comités de travail** — C'est souvent la tribune idéale pour répondre aux objections de la collectivité. Des petits groupes de personnes représentant divers groupes d'intérêt ou les résidents



du quartier choisissent de travailler avec le promoteur de même que le personnel des services d'urbanisme et les élus politiques, pour veiller à ce que le projet soit compatible avec les buts et objectifs de la communauté. Les personnes qui aident à résoudre les problèmes endossent souvent la paternité du projet et aident à le faire accepter par leurs voisins.

La participation des occupants potentiels à la conception et à la planification du projet fera en sorte que le produit répondra à leurs attentes, à leurs besoins et à leurs préférences. Dans les ensembles résidentiels où les occupants participent à la gestion de l'immeuble ou d'une partie des programmes, si les gens participent au processus dès le début, ils ont davantage le sentiment d'être propriétaires de l'entreprise ce qui contribue à son succès.

Un public bien informé peut également devenir votre meilleur vendeur une fois que le projet est approuvé et commercialisé.

Appel d'offres et construction

Cette étape du processus, celle de la mise en œuvre¹¹ consiste à passer aux travaux de construction. À ce moment-là, vous devez examiner :

- le rôle des principaux participants aux activités d'appel d'offres et de construction-gestion;
- les différents modes de réalisation du projet;
- les différentes options relatives aux contrats de construction.

La répartition des responsabilités lors de l'appel d'offre et de la construction

Quelle que soit la méthode de réalisation choisie, le promoteur définit le projet, choisit les consultants et le constructeur, obtient le financement et prend les décisions qui

influent sur la qualité, la commercialisation, les frais à long terme et l'entretien futur de l'ensemble résidentiel.

Les responsabilités de l'architecte consistent à préparer les plans, dessins et devis ainsi que les appels d'offres (y compris une estimation préliminaire des coûts de construction). L'architecte aide aussi à obtenir l'approbation des services d'urbanisme et des changements de zonage, à veiller au respect de la réglementation et des codes et il fait également une inspection périodique du chantier pour s'assurer que l'entrepreneur s'acquitte des travaux de façon satisfaisante.

Les responsabilités de l'entrepreneur principal consistent à effectuer les travaux de construction décrits dans le contrat, à souscrire une assurance pour la responsabilité civile et les dommages matériels ainsi que pour les accidents du travail, à payer les travailleurs, les fournisseurs et les sous-traitants et à superviser la qualité de tous les travaux.

Gestion de l'équipe chargée du projet

Pour que les objectifs soient atteints, les efforts de l'équipe doivent être bien coordonnés. Pour les projets relativement simples confiés à une petite équipe, cette coordination est généralement informelle et se fait dans le cadre de l'interaction qui est normalement celle des membres d'un petit groupe travaillant ensemble. Une première réunion peut renforcer la convergence des membres de l'équipe.

Dans le cas d'une équipe plus importante qui entreprend un projet plus complexe, la coordination et la communication exigent des efforts délibérés et des mesures plus formelles. Pour commencer, l'équipe chargée du projet doit partager le même objectif et comprendre sa mission; une description du projet détaillant le concept et les objectifs lui servira de référence. Lorsque les équipes



sont constituées progressivement et que l'on engage des spécialistes au fur et à mesure que le projet progresse, une mise à jour périodique peut faciliter l'orientation des nouveaux consultants.

Un des membres de l'équipe devrait être nommé chef d'équipe ou chef de projet. Cette personne surveillera l'échéancier, facilitera les communications entre les membres de l'équipe, prendra les décisions et assurera la supervision et la coordination générale des activités de chaque membre. Les décisions prises au sujet du zonage, par exemple, peuvent avoir des répercussions dans d'autres domaines comme la conception, les coûts et la commercialisation. Par conséquent, le chef d'équipe doit évaluer les répercussions de chaque décision et fournir aux membres de l'équipe les renseignements dont ils ont besoin pour leurs propres activités. La direction de l'équipe peut changer de mains aux diverses étapes du processus afin d'être confiée à la personne possédant les compétences requises. Ce sera par exemple un spécialiste de la mise en œuvre au début des travaux et un spécialiste de la construction une fois la construction entamée.

Chacun des membres de l'équipe doit comprendre son rôle, l'étendue des travaux et le produit qui doit être livré à chaque étape du projet. Il faut également que les voies de communication et la responsabilité des décisions soient clairement définies.

Il est indispensable de tenir régulièrement des réunions pour discuter de l'état des travaux afin que les membres de l'équipe soient informés des activités de leurs collègues. Les décisions et les échéanciers pourront être suivis grâce au procès-verbal des réunions.

L'équipe de conception-soumission-construction

Selon la formule conception-soumission-construction, c'est le promoteur qui est chargé de la gestion de l'ensemble du projet.

Le promoteur conclut des contrats distincts avec l'architecte et l'entrepreneur en commençant par engager l'architecte pour concevoir la structure et préparer les documents, puis l'entrepreneur pour la construction proprement dite. L'architecte doit donc traduire les idées du promoteur en directives de conception et l'entrepreneur les transformera en un produit de qualité. L'architecte dirige l'entrepreneur, mais le promoteur intervient en cas de désaccord entre les deux. L'architecte est également chargé de certifier la bonne réalisation des travaux (qu'un inspecteur en bâtiment examinera également), de déterminer les dates d'achèvement et d'établir les listes de lacunes.

Aspects importants du travail d'équipe

- la marche à suivre et le rôle de chacun sont facilement compris;
- prévision relativement fiable des coûts;
- les révisions ou modifications des plans peuvent avoir des répercussions importantes sur l'échéancier et les coûts;
- potentiel de conflit entre l'architecte et l'entrepreneur;
- cette formule convient peut-être mieux aux projets relativement simples pour lesquels il risque moins d'y avoir des surprises.

L'équipe de construction-gestion

Selon cette formule, un directeur de travaux est nommé pour aider le promoteur pour la phase préparatoire, la construction ou les deux. Il peut s'agir d'une personne ou d'une entreprise.



Le directeur de travaux joue le rôle de conseiller ou de mandataire pour le promoteur. Généralement, lorsqu'il joue le rôle de conseiller, le directeur de travaux reçoit des honoraires fixes ou un pourcentage du coût total du projet. Il tient le promoteur au courant de la portée du projet et des problèmes reliés à la construction, des coûts et des échéanciers. Il peut également négocier les contrats bien que, dans la plupart des cas, c'est le promoteur qui conserve la responsabilité de signer tous les contrats et de payer les factures.

Si vous voulez ne pas vous occuper de la gestion quotidienne du projet, vous pouvez engager le directeur de travaux comme mandataire en lui confiant plein pouvoir ou certains pouvoirs pour les prises de décisions et le paiement des factures.

L'équipe de conception-construction

Cette formule également appelée *livraison clé en main*, transfère pratiquement toutes les responsabilités de la conception, de la construction et de la livraison à un tiers. Le promoteur élabore un programme détaillé indiquant les caractéristiques particulières du projet, son envergure, les groupes d'usagers, l'utilisation de tous les espaces, etc. L'entrepreneur organise l'équipe de conception, prépare des plans détaillés, obtient tous les permis, organise le financement des travaux et fait réaliser les travaux. Le promoteur supervise les activités de conception et de construction.

En général, l'entrepreneur s'engage à livrer le produit pour un prix fixe. Une fois l'immeuble prêt à être occupé, il en remet les clés au promoteur.

L'équipe de conception-construction revêt généralement l'une des trois formes ci-après: une entreprise qui regroupe toutes les compétences nécessaires; une entreprise qui gère ces activités, mais qui confie certaines

Aspects importants du travail d'équipe

- un directeur de travaux allège les responsabilités du promoteur, ce qui peut être particulièrement utile lorsqu'il s'agit d'un projet de grande envergure ou compliqué ou lorsque le promoteur a peu d'expérience dans le domaine;
- la présence du directeur de travaux au sein de l'équipe fait en sorte que les intérêts du promoteur soient au premier plan. Sa connaissance de l'industrie lui permettra de recommander les meilleures entreprises à engager, même si le promoteur procède par appel d'offres;
- le chevauchement des rôles et des relations plus compliquées peuvent accroître les frictions, mais le directeur de travaux peut améliorer la communication entre les membres de l'équipe;
- les frais supplémentaires que représente l'embauche d'un directeur de travaux peuvent être compensés par les connaissances de ce dernier qui auront pour effet de réduire les erreurs et de limiter les coûts, bien que le coût total ne puisse pas être fixé dès le départ.

tâches à des sous-traitants; une coentreprise entre deux ou plusieurs sociétés qui possèdent l'ensemble de compétences requis.

Liaison

Selon cette formule (une variation de la conception-construction et de la conception-soumission-construction), le promoteur engage un architecte pour préparer les plans préliminaires et des devis après quoi il lance un appel d'offres pour la réalisation du projet. Le soumissionnaire retenu termine les plans et construit



Aspects importants pour le travail d'équipe

- le promoteur doit consacrer le minimum de temps ou d'efforts au projet;
- le prix est déterminé dès le début et des pénalités peuvent être imposées en cas de retards sur l'échéancier;
- si la totalité du plan n'est pas établie à l'avance, le contrôle sur les divers éléments du projet n'est pas aussi grand et il risque d'y avoir des conflits quant à la signification des instructions initiales;
- l'architecte n'est pas directement au service du promoteur;
- la possibilité d'effectuer des changements sans frais supplémentaires est limitée;
- la responsabilité civile est transférée en grande partie à l'entrepreneur.

l'immeuble qu'il livrera clé en main, mais l'architecte continue de jouer le rôle de mandataire du promoteur pendant toute la durée des travaux. Cette option a l'avantage de fournir un produit clé en main tout en conférant au promoteur un plus grand contrôle sur la conception. Les rôles qui se chevauchent doivent toutefois être clairement définis et bien compris.

Une fois que l'on a soigneusement choisi la technique d'acquisition et défini le rôle des principaux intervenants, la construction proprement dite peut commencer



Les contrats de construction

Le contrat de construction est conclu entre l'entrepreneur et la personne ou l'entreprise qui gère la construction. Les contrats varient beaucoup, mais ils sont généralement décrits de la façon suivantes :¹²

- **à prix fixe** ou encore à prix forfaitaire lorsque les deux parties conviennent d'un montant fixe sur la totalité des travaux
- **au prix de revient plus pourcentage** — le coût des travaux est remboursé et à ce montant s'ajoute un certain pourcentage ou un montant fixe pour les frais généraux et les profits
- **à prix unitaire** — les coûts se fondent sur les frais de main-d'œuvre et de matériaux pour un certain nombre d'unités (cette formule est souvent utilisée pour les travaux publics lorsque le travail est répétitif et que la quantité réellement requise peut être déterminée pendant la construction).

Quelle que soit la formule utilisée, l'entrepreneur général est chargé d'engager tous les sous-traitants et de coordonner leur travail. Le propriétaire fait des paiements mensuels (à moins que le contrat ne prévoit d'autres dispositions), mais retient le montant autorisé par la loi pour s'assurer que les travaux sont réalisés de façon satisfaisante. Ces retenues sont libérées une fois la construction terminée, après l'émission d'un dernier certificat de paiement. Vous ne devriez pas demander de retenue pour l'entretien ou les lacunes potentielles ou encore les articles sous garantie.

Les formulaires de contrats normalisés

Ils peuvent être obtenus auprès de l'Association canadienne de la construction (ACC) et couvrent de nombreuses dispositions contractuelles,



y compris les contrats à prix fixe, la conception-construction, la gestion de construction, les contrats à prix unitaire et les contrats au prix de revient plus pourcentage. Les associations provinciales de constructeurs et d'architectes sont également des sources utiles de renseignements et elles vous conseilleront sur la situation locale, régionale provinciale.

L'achèvement des travaux

Une fois la construction terminée, il est souhaitable d'aborder les questions ci-dessous pour que la phase de la construction soit menée à terme et que l'occupation de l'immeuble puisse commencer.

L'inspection

Il y a généralement deux inspections avant qu'un projet ne soit officiellement terminé.

1. La première devrait avoir lieu avant la fin des travaux afin que l'entrepreneur puisse recevoir une liste de lacunes pour les travaux incomplets ou qui ne satisfont pas aux normes de qualité. La liste devrait être suffisamment détaillée pour que les travaux puissent être achevés de façon satisfaisante et il faudrait s'entendre avec l'entrepreneur sur une date d'achèvement. S'il ne reste que des petites finitions à faire, le promoteur pourra accepter que l'entrepreneur fasse les finitions ou les corrections nécessaires lorsque l'immeuble sera occupé. Le promoteur ou le directeur de travaux pourrait songer à tenir un registre permanent au fur et à mesure que progressent les travaux afin de bien noter toutes les lacunes.

La responsabilité de dresser la liste des lacunes incombe à une personne différente selon le mode de livraison utilisé. Selon la

Le choix du bon type de contrat

- Le contrat à prix fixe est établi en fonction de plans et devis complets, ce qui exige généralement un long délai de préparation avant le début des travaux; le choix de cette formule dépendra de la mesure dans laquelle le succès d'un projet dépend de la garantie d'un prix total.
- Le contrat au prix de revient plus pourcentage peut accélérer la réalisation d'un projet étant donné que les plans peuvent être établis au fur et à mesure et les travaux confiés étape par étape à des entrepreneurs.
- Le contrat à prix unitaire est un choix moins fréquent étant donné qu'il ne garantit pas un prix total et qu'il est plus difficile à superviser. Mais cette formule peut accélérer les choses et laisser plus de souplesse pour apporter des changements en cours de route, sans pénalité.
- Le prix du contrat est très variable. Un contrat très général est le plus simple à établir et c'est ce qui exige le moins de temps et de connaissances de la part du promoteur. Un contrat à prix fixe est plus facile à administrer, mais c'est la formule la moins souple.
- Quel que soit le type de contrat que vous utilisez, veillez toujours à ce que ses modalités soient raisonnables et que le contrat tienne compte des circonstances telles que les grèves ou le mauvais temps.

formule de la gestion de construction, la liste est dressée par :

- a) le directeur de travaux (s'il joue le rôle de mandataire);
- b) le promoteur et le directeur de travaux (si ce dernier joue le rôle de conseiller).

Si le directeur de travaux joue le rôle de constructeur c'est lui-même et le promoteur qui se chargent de l'inspection. Dans le cas de la conception-soumission-construction, le promoteur inspecte les travaux et remet une liste à l'entrepreneur. Dans le cas de la conception-construction, il y aura probablement deux inspections : la première entre l'entreprise chargée de la conception-construction et l'entrepreneur et la deuxième entre le promoteur et l'entreprise chargée de la conception-construction.



2. Une fois que l'entrepreneur a remédié aux lacunes et considère que les travaux sont achevés, une deuxième inspection permet d'établir si tout le travail a bien été effectué. Cette inspection finale couvre non seulement l'immeuble, mais également le terrain, l'aménagement paysager, les allées et l'enlèvement des débris de matériaux. Une fois le promoteur satisfait, il délivre un certificat d'achèvement et remet les montants retenus et le paiement final.

L'inspection finale devrait inclure un test complet :

- des moteurs et des pompes;
- des systèmes de climatisation, de chauffage, de protection contre les incendies et de communications;
- de la plomberie et de l'électricité;
- des commutateurs et des dispositifs de contrôle et d'urgence;
- des portes et des serrures.

L'entrepreneur doit tenir le chantier propre en tout temps, mais le nettoyage final est particulièrement important. Il s'agit là d'une tâche considérable étant donné qu'il faut enlever des câbles d'alimentation, des barrières, des matériaux de construction excédentaires et les bureaux temporaires; remplacer l'aménagement paysager si nécessaire; nettoyer les rues des débris de matériaux de construction et enlever les ordures.

Il faut également rendre tout l'équipement loué pour le chantier et le bureau de construction, remettre au promoteur les dossiers concernant le projet, dresser l'inventaire de tous les bureaux sur le terrain et remplir des cartes de changement d'adresse pour le bureau du chantier.

Avant d'accepter que l'entrepreneur ne vous remette l'immeuble, vous devriez veiller à ce que toutes les garanties soient en place et à

ce que toute décharge soit donnée, par exemple pour l'indemnisation des accidents du travail. En tant que promoteur, vous devriez également recevoir tous les manuels d'instruction et d'entretien, les plans, les pièces de rechange, les matériaux et tous les autres articles nécessaires pour faire fonctionner les lieux. Ce matériel doit être fourni par le directeur de travaux ou l'entrepreneur.

Les décisions concernant les finitions et l'achat d'équipement et de mobilier devraient être prises longtemps avant l'achèvement des travaux. Des délais de livraison de huit à 12 semaines ou plus sont assez fréquents dans l'industrie du meuble. Consultez l'échéancier des travaux pour déterminer les dates de livraison et d'installation qui conviennent pour les couvre-plancher, les appareils ou tout équipement qui requiert une installation.

De plus, certaines municipalités ne délivrent le certificat d'occupation qu'après une dernière inspection. Le service d'incendie local peut également exiger une inspection.

Le choix des garanties

Les dispositions des garanties peuvent varier beaucoup d'une région à l'autre. L'architecte pourra vous fournir des conseils au sujet des normes locales. Les garanties sont très utiles pour protéger le propriétaire contre les réparations coûteuses dues à des défauts de construction qui apparaissent rapidement. Avant de choisir le mode de livraison de l'immeuble, vous devriez obtenir des conseils juridiques quant à ses effets sur la garantie.

La période de garantie habituelle pour la plupart des immeubles est d'un à deux ans. Parfois, l'ensemble du projet sera garanti pour un an tandis que certains aspects des travaux comme les éléments structurels (toitures, fenêtres) seront garantis pour deux ans. Si l'immeuble y est admissible,



la réglementation locale peut offrir une certaine protection au propriétaire, par exemple dans le cadre du programme national de garantie des maisons neuves ou du Régime de garantie des logements neufs de l'Ontario qui confère une garantie de deux ans sur la plupart des éléments du bâtiment, et de sept ans pour les problèmes structurels graves des nouveaux logements, y compris des logements en copropriété. (Cela ne s'applique pas, toutefois, aux logements locatifs). Les garanties sur les produits installés devraient être émises au nom du promoteur.

(Voir la liste des programmes de garantie des logements neufs à l'annexe B.)

Juste avant l'expiration de la période de garantie, l'architecte et les autres consultants compétents, devraient inspecter le bâtiment et préparer un rapport de garantie. Ce rapport signalera toute lacune à corriger et tout élément à réparer dans le cadre de la garantie.

Les retenues devraient être versées à l'achèvement du projet; vous ne devriez pas retenir de paiements pour la période de garantie étant donné que tous les travaux seront alors couverts par une garantie de résultats. D'autre part, l'entrepreneur ne peut pas être tenu responsable des lacunes relatives aux plans et devis à moins qu'il ne soit aussi le directeur de travaux ou l'entreprise chargée de la conception-construction ou à moins qu'il n'ait déjà accepté d'assumer cette responsabilité.

En général, les entrepreneurs doivent fournir, à la fin des travaux, une renonciation à tout privilège, pour eux et pour chacun des sous-traitants afin que vous n'ayez pas à assumer la responsabilité des factures que l'entrepreneur n'aura pas réglées. Une fois que vous avez obtenu ces

renonciations, vous devez émettre les derniers chèques.

La fermeture des livres

Le délai accordé pour la construction est précisé dans la plupart des contrats. Souvent, l'entrepreneur est chargé de payer des dommages au promoteur si le projet n'est pas achevé à temps. Le contrat devrait préciser clairement si le délai accordé est en journées civiles ou en jours ouvrables, mais le délai est généralement exprimé en journées civiles. Les dommages s'appliquent à chaque journée civile qui outrepassa la date prévue pour la livraison. Ces dommages peuvent couvrir toutes sortes de choses, par exemple, la perte de loyer pour les appartements. Les modalités du contrat devraient préciser à combien se chiffrera ce montant.

La délivrance d'un certificat de quasi-achèvement permettra au promoteur de se servir de l'immeuble pendant que l'entrepreneur termine les travaux, sans que cela ne nuise à l'usage de l'immeuble. Le certificat libère l'entrepreneur de la responsabilité de verser des dommages pour l'achèvement de certains travaux après la date convenue. L'entrepreneur qui détient ce certificat ne peut pas être tenu responsable s'il ne remédie pas aux lacunes restantes. Les tribunaux considéreront que les travaux sont achevés uniquement si l'entrepreneur s'est totalement conformé au contrat et s'il ne le faisait pas, ils déclareraient sans doute que l'entrepreneur n'a pas respecté le contrat.¹³



Notes

1. Le processus est décrit un peu plus en détail dans Miles, Mike, Richard Haney, Jr. et Gayle Berens, *Real Estate Development: Principles and Process* (2nd ed.), Urban Land Institute, Washington, D.C., 1996, particulièrement au chapitre I : "Introduction to Real Estate Development".
2. Un excellent examen des modes de livraison figure dans American Institute of Architects, California Council, *Handbook on Project Delivery*, DPIC Companies, Inc., Monterey, Californie, 1996.
3. Pour une référence pratique, voir *Design-Build Project Delivery: Practice Manual*, National Practice Program for the Profession of Architecture in Canada, 1996, disponible auprès d'une des 10 associations provinciales d'architectes de l'Institut royal d'architecture du Canada.
4. "Selection Criteria in Hiring Consultants", *Canadian Building*, juin 1986, et "Education: Key to Improving Design Process", *Canadian Building*, juillet-août 1986.
5. Pour une description très détaillée des questions relatives au processus d'appel d'offres, voir : Association canadienne de la construction, *A Guide on Standard Contracting and Bidding Procedures*, Ottawa, 1995.
6. Pour une procédure d'appel d'offres simple et directe qui vise principalement le plus bas prix, il peut être utile de consulter la brochure de l'Association canadienne de la construction intitulée *A Guide on Standard Contracting and Bidding Procedures*, Ottawa, 1995.
7. Pour obtenir le taux de capitalisation, il faut prendre les chiffres de ventes récents d'ensembles résidentiels comparables et déterminer le ratio à partir du revenu net d'exploitation et calculer ainsi un taux de capitalisation moyen pour tous les ensembles résidentiels examinés.
8. Cet exemple est tiré de Miles, Mike, Richard Haney, Jr. et Gayle Berens, *Real Estate Development: Principles and Process*, (2nd. Ed.), Urban Land Institute, 1996, Washington, D.C., p. 194. Ce texte fait une analyse plus approfondie du sujet, surtout aux pages 72-76 et 193-194.
9. Pour en savoir plus sur les questions examinées ici, voir : *Real Estate Finance in a Canadian Context*, Professional Programmes, Faculty of Commerce and Business Administration, University of British Columbia, 1994-5; voir aussi : Miles, Mike, Richard Haney, Jr. et Gayle Berens, *Real Estate Development: Principles and Process*, (2nd ed.), Urban Land Institute, Washington, D.C., 1995, pp. 222, 237-8, 341, 350, 396-9.



10. Les commentaires sur la définition de l'utilisation des terrains et le processus d'approbation sont inspirés en grande partie de Hodge, Gerald, *Planning Canadian Communities: An Introduction to the Principles, Practice, and Participants*, (2nd. ed.), Nelson Canada, Scarborough, Ontario, 1991.
11. Pour un examen plus détaillé de ces questions, voir : American Institute of Architects, California Council, *Handbook on Project Delivery*, Sacramento, Calif., 1996.
12. Pour en savoir plus, se reporter à la publication de l'Association canadienne de la construction, *A Guide on Standard Contracting and Bidding Procedures*, Ottawa, 1995, p. 2.
13. Ces questions juridiques sont examinées plus en détail dans : Fisk, Edward R., *Construction Project Administration*, Prentice-Hall, Englewood Cliffs, New Jersey, 1992, surtout au chapitre 20 "Project Closeout".



C h a p i t r e s i x

CONCEPTION DU PRODUIT



- *Comprendre ce que les aînés attendent d'un logement*
- *Ce qui fait qu'un projet est bien conçu*
- *Une conception qui tient compte des besoins des personnes âgées*



Pour plaire aux aînés, les logements doivent répondre à leurs besoins physiques, émotionnels et sociaux. Les Canadiens âgés sont des consommateurs éclairés qui s'attendent à avoir le choix en ce qui concerne la conception du logement, les modalités de financement, l'emplacement, le mode de vie et les services de soutien. Ces choix qu'ils désirent et leurs préoccupations plus marquées en ce qui concerne la santé et l'environnement influenceront dans une large mesure sur la façon dont vous allez planifier et concevoir un ensemble résidentiel. Si vous comprenez l'importance de ces aspects et si vous prêtez attention aux questions concernant la santé et l'adaptabilité, vous vous démarquerez de la concurrence et vous assurerez votre succès dans le secteur du logement pour les aînés.

Les promoteurs commencent à répondre aux besoins particuliers de la population âgée en adoptant de nouvelles idées en ce qui concerne le mode d'occupation, les principes de la Maison saine et de Bâti-Flex, le développement durable et tout un éventail de commodités, de services, d'installations récréatives et autres activités. La Société canadienne d'hypothèques et de logement et l'industrie de la construction soutiennent ces innovations par des recherches, des publications, des concours d'architecture, et ainsi de suite. (*Voir liste des publications au chapitre 1*)

Quelles que soient les caractéristiques architecturales ou autres que vous voulez proposer, consultez toujours l'usager, c'est-à-dire le marché cible. C'est le marché qui jugera, en dernier ressort, si vous avez réussi à tenir compte des besoins et des préférences des gens en matière de logement.

Les caractéristiques d'une bonne conception architecturale

Un environnement sain et une conception souple sont des nécessités pour tous les groupes d'âge. Mais ces besoins sont encore

plus marqués quand les gens vieillissent étant donné qu'ils peuvent devenir plus sensibles et vulnérable sous l'effet du vieillissement.

Quel que soit le genre de logements que vous voulez construire, deux principes de conception, la Maison saine et Bâti-Flex sont maintenant à la base de toute l'architecture résidentielle au Canada. Ces principes tiennent compte de l'évolution des besoins des gens et leur permet de continuer à vivre chez eux lorsqu'ils avancent en âge. Ils créent également des logements durables, c'est-à-dire qui répondent aux besoins d'une génération sans empêcher les générations futures de répondre à leurs propres besoins.

La liste des caractéristiques de la Maison saine comprend :

- une bonne conception et une bonne construction;
- des matériaux non toxiques dégageant peu d'odeur;
- des toilettes et robinets à faible débit d'eau;
- des appareils à grande efficacité énergétique;
- des fenêtres à grande efficacité énergétique qui assurent un éclairage optimal;
- l'utilisation de l'énergie solaire;
- un haut niveau d'isolation;
- des citernes d'eau de pluie pour les besoins en eau de la maison et du jardin.

L'adaptabilité des logements

Les logements qui s'adaptent facilement à l'évolution des besoins de leurs occupants ou de la demande de logements représentent une bonne solution pour les administrateurs. Cela peut les aider à s'acquitter de façon plus rentable de leurs responsabilités courantes tout en restant concurrentiels sur le marché.

IMPORTANT NOTE CONCERNING THE FOLLOWING PAGES

**THE PAGES WHICH FOLLOW HAVE BEEN FILMED
TWICE IN ORDER TO OBTAIN THE BEST
REPRODUCTIVE QUALITY**

**USERS SHOULD CONSULT ALL THE PAGES
REPRODUCED ON THE FICHE IN ORDER TO OBTAIN
A COMPLETE READING OF THE TEXT.**

REMARQUE IMPORTANTE CONCERNANT LES PAGES QUI SUIVENT

**LES PAGES SUIVANTES ONT ÉTÉ REPRODUITES EN
DOUBLE AFIN D'AMÉLIORER LA QUALITÉ DE
REPRODUCTION**

**LES UTILISATEURS DOIVENT CONSULTER TOUTES
LES PAGES REPRODUITES SUR LA FICHE AFIN
D'OBTENIR LA LECTURE DU TEXTE INTÉGRAL**



MAISON SAINNE

On ne peut pas séparer le logement de l'environnement. La construction résidentielle consomme de l'énergie, des matériaux, de l'eau et des terrains tandis que l'environnement influe sur nos conditions de vie, notre bien-être social et notre santé. Comme le logement fait partie de notre milieu de vie, il faut lui accorder autant d'attention et de soins qu'à notre environnement naturel.

Le principe de la *Maison saine* adopte une approche globale. Il tient compte des divers facteurs y compris l'abordabilité. Autrement dit, la maison saine :

- offre un environnement intérieur où la qualité de l'air, l'éclairage, l'acoustique et l'esthétique sont satisfaisants;
- utilise efficacement l'énergie et les ressources naturelles;
- réduit au maximum les déchets provenant de la construction et les ordures ménagères;
- fait un usage optimum de l'infrastructure existante;
- utilise au maximum des matériaux sans danger pour l'environnement;
- s'adapte rapidement à l'évolution des besoins et du mode de vie¹.

Les logements peuvent être conçus de façon à permettre une adaptation future facile sans que leur accessibilité ne soit trop visible et ne paraisse déplaisante à ceux qui n'en ont pas immédiatement besoin. Il faut avant tout que la superficie des pièces, la largeur des portes et des couloirs soit suffisante pour permettre de circuler en fauteuil

roulant. De l'équipement spécial et des barres d'appui supplémentaires pourront être ajoutés si nécessaire. L'installation du

BÂTI-FLEX

Bâti-Flex, un nouveau mode de conception mis au point par la Société canadienne d'hypothèques et de logement, est un concept novateur qui se définit par trois caractéristiques :

- l'adaptabilité;
- l'accessibilité;
- l'abordabilité.

Les logements construits selon le concept Bâti-Flex s'adaptent aux changements dans le mode de vie d'une famille grâce à des pièces qui peuvent changer de dimension et de fonction et qui présentent des caractéristiques adaptables aux besoins de chacun, quelles que soient ses capacités physiques ou ses besoins particuliers. Cette adaptabilité ou durabilité rend les maisons Bâti-Flex plus abordables étant donné que leurs propriétaires peuvent éviter des rénovations coûteuses ou des frais de déménagement.

L'adaptabilité et l'accessibilité jouent un rôle essentiel dans un logement Bâti-Flex. La structure, l'électricité et la plomberie devraient pouvoir s'adapter à l'évolution du mode de vie des occupants. Les changements possibles sont par exemple :

- la création d'une troisième chambre à coucher;
- la modification de la disposition des pièces pour y intégrer un bureau;
- d'autres modifications.



MAISON SAINES

On ne peut pas séparer le logement de l'environnement. La construction résidentielle consomme de l'énergie, des matériaux, de l'eau et des terrains tandis que l'environnement influe sur nos conditions de vie, notre bien-être social et notre santé. Comme le logement fait partie de notre milieu de vie, il faut lui accorder autant d'attention et de soins qu'à notre environnement naturel.

Le principe de la *Maison saine* adopte une approche globale. Il tient compte des divers facteurs y compris l'abordabilité. Autrement dit, la maison saine :

- offre un environnement intérieur où la qualité de l'air, l'éclairage, l'acoustique et l'esthétique sont satisfaisants;
- utilise efficacement l'énergie et les ressources naturelles;
- réduit au maximum les déchets provenant de la construction et les ordures ménagères;
- fait un usage optimum de l'infrastructure existante;
- utilise au maximum des matériaux sans danger pour l'environnement;
- s'adapte rapidement à l'évolution des besoins et du mode de vie¹.

Les logements peuvent être conçus de façon à permettre une adaptation future facile sans que leur accessibilité ne soit trop visible et ne paraisse déplaisante à ceux qui n'en ont pas immédiatement besoin. Il faut avant tout que la superficie des pièces, la largeur des portes et des couloirs soit suffisante pour permettre de circuler en fauteuil

roulant. De l'équipement spécial et des barres d'appui supplémentaires pourront être ajoutés si nécessaire. L'installation du

BÂTI-FLEX

Bâti-Flex, un nouveau mode de conception mis au point par la Société canadienne d'hypothèques et de logement, est un concept novateur qui se définit par trois caractéristiques :

- l'adaptabilité;
- l'accessibilité;
- l'abordabilité.

Les logements construits selon le concept Bâti-Flex s'adaptent aux changements dans le mode de vie d'une famille grâce à des pièces qui peuvent changer de dimension et de fonction et qui présentent des caractéristiques adaptables aux besoins de chacun, quelles que soient ses capacités physiques ou ses besoins particuliers. Cette adaptabilité ou durabilité rend les maisons Bâti-Flex plus abordables étant donné que leurs propriétaires peuvent éviter des rénovations coûteuses ou des frais de déménagement.

L'adaptabilité et l'accessibilité jouent un rôle essentiel dans un logement Bâti-Flex. La structure, l'électricité et la plomberie devraient pouvoir s'adapter à l'évolution du mode de vie des occupants. Les changements possibles sont par exemple :

- la création d'une troisième chambre à coucher;
- la modification de la disposition des pièces pour y intégrer un bureau;
- d'autres modifications.



BÂTI-FLEX (SUITE)

Un logement Bâti-Flex répond également aux besoins de tous les membres de la famille. Si une personne, par exemple, a besoin d'un fauteuil roulant ou a de la difficulté à se déplacer, songez à construire des allées et des trottoirs avec une pente nulle ou très faible ou un garage suffisamment vaste pour permettre à un fauteuil roulant de circuler facilement autour d'un véhicule stationné.²

câblage requis pour des systèmes d'alarme et des ouvre-porte automatiques de même que le renforcement des cloisons pour l'installation future de barres d'appui sont des mesures qu'il est simple et peu coûteux de prendre à l'étape de la construction. Une superficie plus grande et l'ajout de matériaux peuvent augmenter un peu les frais de construction, mais ces ajouts sont loin de coûter aussi cher que des modifications ultérieures et la perte de revenu que peut entraîner le départ de l'occupant.

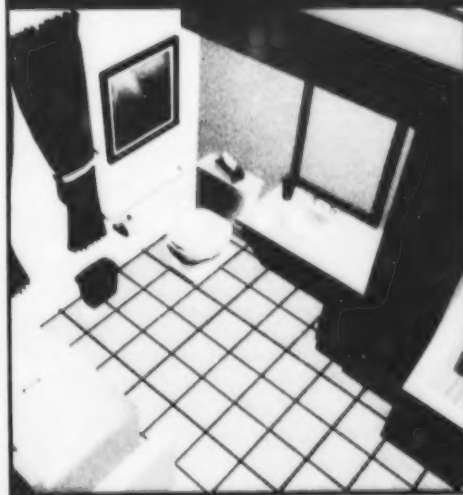
Les types de logements offerts influent également sur la capacité de l'ensemble résidentiel à répondre à l'évolution du marché de l'habitation. Au cours de la vie utile d'un ensemble résidentiel, la répartition de la population par groupes d'âge va changer ce qui va entraîner des besoins différents quant à la superficie et au type de logements. Pour prévoir cette évolution, il est possible de concevoir des appartements dont la plomberie et la disposition des pièces, par exemple, permettront de réviser la répartition entre des logements d'une chambre ou de deux chambres et des studios. La cloison entre les appartements pourrait être déplacée

pour faire passer une pièce d'un logement à l'autre. Cela dépend de la configuration de l'immeuble de même que des vacances étant donné que cette modification n'est possible que si deux ou plusieurs appartements voisins deviennent vacants en même temps.

La conception de logements pour les aînés

Voici des principes de planification et de conception à la base des logements et

La conception Bâti-Flex permet une utilisation différente de l'espace, selon les besoins actuels de l'occupant





BÂTI-FLEX (SUITE)

Un logement Bâti-Flex répond également aux besoins de tous les membres de la famille. Si une personne, par exemple, a besoin d'un fauteuil roulant ou a de la difficulté à se déplacer, songez à construire des allées et des trottoirs avec une pente nulle ou très faible ou un garage suffisamment vaste pour permettre à un fauteuil roulant de circuler facilement autour d'un véhicule stationné.³

câblage requis pour des systèmes d'alarme et des ouvre-porte automatiques de même que le renforcement des cloisons pour l'installation future de barres d'appui sont des mesures qu'il est simple et peu coûteux de prendre à l'étape de la construction. Une superficie plus grande et l'ajout de matériaux peuvent augmenter un peu les frais de construction, mais ces ajouts sont loin de coûter aussi cher que des modifications ultérieures et la perte de revenu que peut entraîner le départ de l'occupant.

Les types de logements offerts influent également sur la capacité de l'ensemble résidentiel à répondre à l'évolution du marché de l'habitation. Au cours de la vie utile d'un ensemble résidentiel, la répartition de la population par groupes d'âge va changer ce qui va entraîner des besoins différents quant à la superficie et au type de logements. Pour prévoir cette évolution, il est possible de concevoir des appartements dont la plomberie et la disposition des pièces, par exemple, permettront de réviser la répartition entre des logements d'une chambre ou de deux chambres et des studios. La cloison entre les appartements pourrait être déplacée

pour faire passer une pièce d'un logement à l'autre. Cela dépend de la configuration de l'immeuble de même que des vacances étant donné que cette modification n'est possible que si deux ou plusieurs appartements voisins deviennent vacants en même temps.

La conception de logements pour les aînés

Voici des principes de planification et de conception à la base des logements et

La conception Bâti-Flex permet une utilisation différente de l'espace selon les besoins actuels de l'occupant





aménagements paysagers créés pour les Canadiens âgés :

- choix de commodités et de mode de vie;
- le sentiment d'être chez soi;
- souplesse et diversité;
- accessibilité et adaptabilité;
- sécurité;
- contrôle, choix et autonomie;
- soutien;

- stimulation;
- orientation.

Application des principes de base de la planification et de la conception

CHERCHER À PROMOUVOIR un environnement où les aînés :

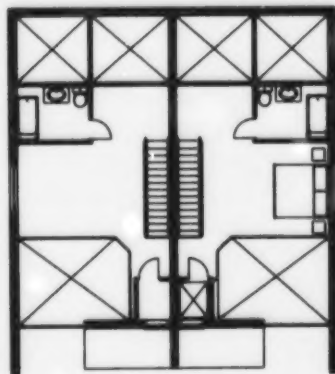
- pourront être autonomes et faire ce qu'ils veulent faire;
- ne se heurteront pas à des limites ou des barrières physiques;
- pourront facilement retrouver leur chemin;
- ne seront pas inhibés par leurs propres limitations ni la peur des autres;
- vivront dans un bel environnement;
- se sentiront à l'aise et satisfaits de leur environnement physique.

ÉVITEZ de créer un environnement pour les aînés qui :

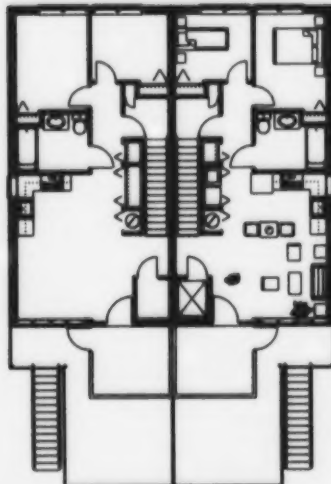
- limite leur autonomie ou leur liberté de mouvement;
- suscite la confusion et la désorientation;
- présente des aménagements dangereux;
- augmente le risque de criminalité;
- laisse l'occupant indifférent;
- est sans imagination, prévisible, froid et stérile.

La conception Bâti-Flex® permet une utilisation différente de l'espace selon les besoins actuels de l'occupant

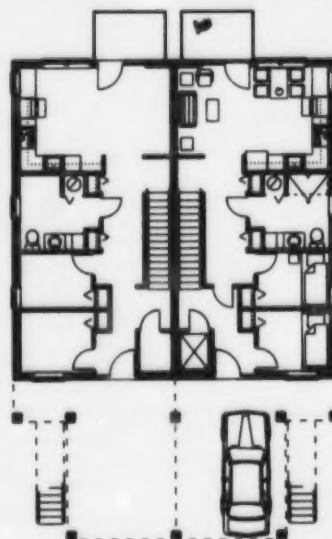
London FlexHouse/Bâti-Flex



third floor/troisième étage



second floor/deuxième étage



ground floor/rez-de-chaussée



Une bonne conception répond aux besoins des aînés sans avoir l'air de cibler une clientèle spéciale.

Par exemple, «l'atmosphère institutionnelle» d'un immeuble limite énormément son caractère. Les couleurs pâles et ternes et les surfaces métalliques évoquent des salles d'opération dans l'esprit de la plupart des gens. L'uniformité et la répétition des structures, des couleurs et du mobilier n'apportent aucune des touches personnelles qui définissent un chez-soi.

Les aînés veulent, comme tout le monde, que leur maison reflète leur caractère et leur personnalité, en témoignant d'un mode de vie actif ou en renforçant, par des symboles, leur sentiment d'importance et de dignité. La conception d'un logement peut envoyer ce genre de messages par son attrait esthétique, en utilisant des matériaux de qualité et en mettant l'accent sur les aires publiques et semi-publiques.

Mobilité et commodité

La mobilité représente tous les mouvements, c'est-à-dire non seulement le fait de

marcher, mais aussi de s'étirer, de se pencher ou de transporter des sacs d'épicerie. Une conception qui vise à faciliter la mobilité ne doit donc pas se contenter d'éliminer les obstacles. Elle doit éliminer les dangers pour les occupants et accroître leur capacité à circuler, à participer aux activités et à avoir des relations avec autrui.

Un environnement confortable en est un où il n'est pas trop difficile de se déplacer, où certaines aires sont prévues pour

Détails de conception visant à augmenter la dextérité manuelle et la mobilité^a

Favorisez la dextérité manuelle en réduisant :

- le besoin d'opérations manuelles;
- les efforts qu'exige chaque tâche;
- le besoin de faire pivoter le poignet et d'attraper avec les doigts;
- le nombre et la gamme de mouvements que requiert chaque tâche;
- la nécessité de plier les articulations;
- la nécessité de contrer une résistance.

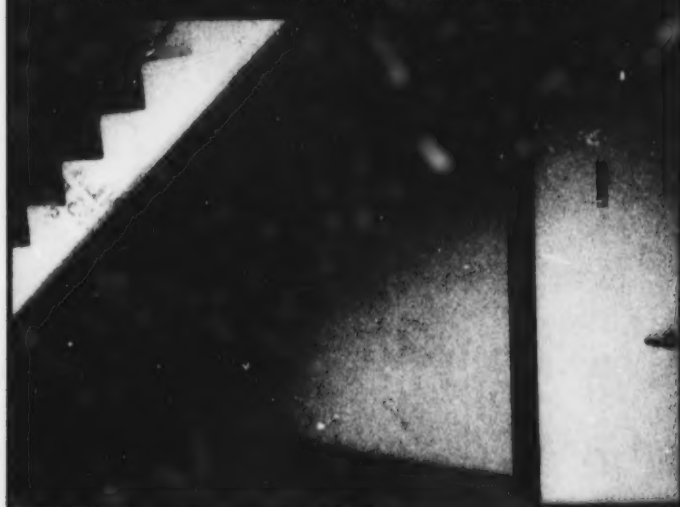
Autres choses que vous pouvez faire :

- installer les boutons de porte, poignées, leviers, les plus gros possible;
- remplacer les poignées rondes par des becs-de-cane ou des boutons poussoirs;
- fournir des éléments de la bonne taille;
- favoriser une utilisation ambidextre.

Pour faciliter la mobilité :

- placer les éléments à des endroits sûrs, confortables et commodes;
- fournir des aides mécaniques;
- offrir des solutions mécanisées;
- permettre de s'asseoir, d'atteindre, de se pencher et de s'agenouiller plus facilement.

Il est important de tenir compte de la taille des gens. Ces portemanteaux permettent aux personnes en fauteuil roulant et aux autres d'accrocher elles-mêmes leurs vêtements





l'interaction sociale et qui offrira de la diversité (une vie trop ordonnée enlève aux gens le sentiment d'être maîtres de leur vie). La conception, de l'aménagement intérieur du logement à la situation des immeubles sur le terrain, contribue largement à donner aux résidents le sentiment d'un «chez-soi».

La conception des logements destinés aux aînés doit tenir compte de l'*anthropométrie*, c'est-à-dire les mensurations des gens.³ Certaines personnes âgées sont victimes d'un tassement vertébral, d'autres d'une détérioration musculaire qui entraîne diverses limitations. Pour qu'un environnement soit vraiment accueillant pour tous, des jeunes aux personnes en fauteuil roulant en passant par les aînés actifs, sa conception doit tenir compte de la taille et de la possibilité d'élever le bras des personnes qui sont limitées plutôt que du résident «moyen». Les données anthropométriques indiquent quelles sont les capacités de mouvement des personnes de différents groupes et font des recommandations pour la hauteur et la position des armoires de cuisine, des étagères à chaussures, des tiroirs, des commutateurs électriques, des prises électriques, des fenêtres, etc.

Portes et escaliers

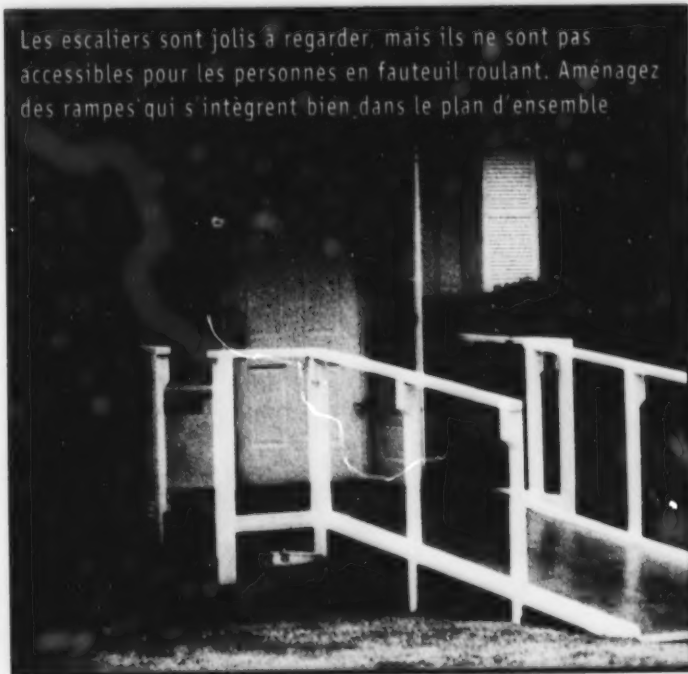
La conception des portes mérite une attention particulière étant donné que les personnes plus faibles ou moins agiles peuvent avoir de la difficulté à les ouvrir ou à les fermer, à traverser un seuil ou à franchir une entrée. L'emplacement d'une porte, ses dimensions et son modèle influent sur l'emplacement des meubles et la mobilité de l'occupant. Les concepteurs devraient examiner des solutions de rechange : Une porte est-elle nécessaire? N'est-il pas possible de séparer les pièces autrement ou de ne pas les séparer du tout? S'il n'existe pas une bonne raison d'installer une porte, songez à ne pas en mettre.

Conseils pour la confection des portes

- nécessité et fonction;
- style;
- largeur (suffisante pour laisser passer une personne en fauteuil roulant ou avec un ambulateur);
- seuil bas ou absent;
- quincaillerie (et serrures — les serrures sans clé sont plus faciles à manipuler pour les personnes âgées)
- direction dans laquelle s'ouvre la porte;
- espace libre devant la porte et sur le côté.

Les escaliers peuvent présenter de sérieux obstacles qui empêchent les personnes âgées d'aller visiter des amis ou des parents, limitent leurs sorties et les forcent parfois à déménager. Les escaliers sont à l'origine d'un grand nombre de blessures qui entraînent une hospitalisation à la suite d'une glissade, d'une perte d'équilibre ou d'énergie soudaine ou encore de problèmes de perception.

Les escaliers sont jolis à regarder, mais ils ne sont pas accessibles pour les personnes en fauteuil roulant. Aménagez des rampes qui s'intègrent bien dans le plan d'ensemble





L'une des difficultés que doit résoudre le concepteur consiste à rendre les logements à niveaux multiples accessibles sans escalier. Les solutions de rechange telles que les rampes ou les ascenseurs devraient être esthétiques. La planification de logements qui évoluent avec leurs occupants peut consister à placer toutes les commodités telles que la salle de bains, la cuisine et la chambre à coucher sur le même étage ou à prévoir l'ajout d'un ascenseur.

Les escaliers peuvent toutefois être un détail architectural attrayant et un moyen de faire de l'exercice pour les personnes qui peuvent et veulent s'en servir. Leur conception peut également intégrer des dispositions de sécurité.

Conseils pour la conception des escaliers

- Construisez des escaliers droits. C'est le type d'escalier le plus facile à monter et où il est le plus facile d'installer un élévateur.
- Prévoyez des paliers; ce sont des endroits de repos utiles.
- Fermez les contremarches et évitez les escaliers suspendus ou courbés
- Faites des contremarches de 15 à 20 cm de hauteur (5,9 po à 7,9 po).
- Installez des rampes, de préférence des deux côtés de l'escalier, qui sont faciles à agripper et prolongez-les au-delà des marches du haut et du bas.
- Répartissez l'éclairage uniformément en installant des commutateurs en haut et en bas de l'escalier.
- Évitez de placer les fenêtres près des escaliers; une lumière vive peut obscurcir la vue.

Niveaux de confort

Le climat canadien et surtout la neige et le froid devrait exercer une influence sur la construction des logements. Le climat

apporte à la fois des possibilités et des limitations aux personnes âgées. Celles qui mènent une vie active seront attirées par le ski de fond, le patinage, la raquette et autres activités de ce genre. Les aînés plus limités se sentiront menacés par la température glaciale et des trottoirs couverts de glace. Cette peur réduira leur mobilité et leur interaction et entraînera davantage d'inactivité et d'isolement. Vous pouvez montrer que vous comprenez le marché en aménageant des installations de protection telles que des allées abritées, des porches couverts et des abris d'autobus comportant des sièges.⁵

La température intérieure est une autre dimension dont il faut tenir compte. Le niveau de confort des personnes âgées se situe dans une fourchette plus étroite en ce qui concerne l'humidité, la température et la circulation d'air que dans le cas des gens plus jeunes. La température minimum recommandée pour une personne active est de 18 °C tandis qu'elle est de 20 ou 21 °C pour une personne âgée sédentaire.⁶

Vision, perception et éclairage⁷

Les troubles de la vue augmentent avec l'âge. La cornée de l'œil s'épaissit et durcit. L'œil a besoin de plus de lumière et ne s'ajuste plus aussi rapidement aux changements dans le niveau d'éclairage. La capacité de distinguer les couleurs risque de s'affaiblir. La réflexion des vitres, des lustres ou autres surfaces dures peut également poser un problème.

La perception de la profondeur et la vision périphérique peuvent également diminuer si bien que les contrastes de couleur et de lumière deviennent importants. Les concepteurs devraient veiller à ce que les portes, les commutateurs et les dangers soient plus faciles à repérer.

L'augmentation du niveau d'éclairage n'est cependant pas toujours la solution. Le



déplacement de la source d'éclairage change la vision, améliore l'orientation et favorise une meilleure perception des textures. On peut également favoriser la perception de la couleur en changeant les degrés de réflexion.

Conseils pour l'éclairage

- Servez-vous de peintures mates et satinées, de céramique à vernis peu brillant, d'acier inoxydable brossé pour réduire la réflexion.
- Prévoyez un éclairage d'intensité moyenne-forte, plus forte dans les zones de travail; par exemple, un éclairage incandescent au-dessus du miroir et de l'armoire à pharmacie dans la salle de bains, un éclairage tubulaire au-dessus du comptoir de cuisine et de l'évier; des lumières de lecture.
- Évitez une transition rapide entre les zones éclairées et sombres, car les personnes âgées ont une capacité d'adaptation réduite; prévoyez un éclairage intense pour les entrées et les halls bordés de fenêtres.
- Baignez les murs des couloirs d'un éclairage indirect et diffus.
- Servez-vous de couleurs contrastantes pour souligner les bords, les seuils, les changements de niveau de même que les panneaux indicateurs, les poignées et les commutateurs.
- Limitez les motifs sur les murs et le plancher (un changement de couleur de plancher peut ressembler à un changement de niveau).
- Placez des stores ou des rideaux aux fenêtres pour diffuser la lumière et réduire la réflexion.
- Isolez l'information graphique de son fond; évitez les lettres ornées ou décoratives pour les messages; le contraste doit être maximal pour les panneaux indicateurs; la taille des caractères sera choisie en fonction de la distance et de la lumière.

Les fenêtres laissent entrer la lumière naturelle et sont toujours un élément souhaitable



Les fenêtres qui apportent un éclairage naturel sont un atout important et il est donc souhaitable de prévoir le maximum de grandes fenêtres, de fenêtres en baie, de puits de lumière et autres ouvertures sur l'extérieur. L'éclairage naturel aide dans une large mesure à savoir quel est le moment de la journée et quel temps il fait dehors. Les fenêtres favorisent également la sécurité étant donné qu'elles permettent aux occupants de voir ce qui se passe à l'extérieur.

Conseils pour la conception des fenêtres

- Établissez le but de la fenêtre (surveillance, lumière ou ventilation? Est-ce une sortie d'urgence? Dans l'affirmative, le rebord de la fenêtre supportera-t-il le poids d'une personne?).
- La fenêtre doit être facile à ouvrir et à fermer (fenêtres à battants ou guillotine plutôt que fenêtres coulissantes).
- Les fenêtres doivent être faciles à nettoyer et à entretenir.
- Veillez à ce qu'on puisse regarder à l'extérieur en étant assis.
- Veillez à ce qu'on ait une vue maximum du périmètre de la maison.
- Tenez compte de l'efficacité énergétique.



Insonorisation

L'ouïe est l'un des premiers sens touchés par le vieillissement. Les sons aux deux extrémités de la gamme ainsi que les sons à haute et basse fréquence sont plus difficiles à distinguer. Les bruits de fond ont davantage tendance à réduire l'audition.

Il est possible d'améliorer l'acoustique grâce à des matériaux absorbants suffisamment variés pour rompre un vaste espace. L'emploi de ces matériaux réduira non seulement les bruits de fond, mais empêchera la réverbération du son. Il est particulièrement important de faire attention à l'acoustique dans les grandes salles communes telles que les salles à manger, les halls d'entrée, les piscines et les salles thérapeutiques.

Vous devriez prêter une attention spéciale à la conception et à la construction des logements multiples qui partagent les mêmes murs et planchers. La norme minimale en pareil cas devrait être un indice de transmission du son (STC) de 60 parce que :

- a) de nombreuses personnes qui ont une mauvaise ouïe refusent de le reconnaître et ont donc tendance à augmenter le volume du son dans leur logement;
- b) certaines personnes perdent de l'acuité auditive pour certaines fréquences, mais en gardent pour d'autres. Ces personnes entendent mieux que la moyenne dans les fréquences en question et seront davantage dérangées par des bruits extérieurs.

Ces deux facteurs risquent d'être une source de conflits entre les voisins.

Au cours de l'étape de la construction, il faut veiller à préserver l'intégrité des spécifications. Par exemple, une cloison bien conçue entre deux logements qui satisfait à la norme STC60 peut être abîmée par un

ouvrier qui y percera un petit trou par accident.

Conseils pour l'insonorisation

- Servez-vous de matériaux de finition tels que des tapis et des tentures pour absorber les sons indésirables.
- Songez à utiliser des carreaux acoustiques pour le plafond et des panneaux d'insonorisation.
- Placez les salles de service bruyantes le plus loin possible des zones de séjour.
- Dans les salles de séjour et salles à manger communes, ne regroupez pas plus de six places.
- Donnez aux occupants des dispositifs de contrôle du volume et de la tonalité.
- Avant de diffuser des messages vocaux, employez une tonalité pour attirer l'attention; réduisez la vitesse des messages et soignez votre diction et votre prononciation.

Sécurité

La conception architecturale augmentera la sécurité en éliminant les espaces qui favorisent la criminalité. Elle renforce également le sentiment de sécurité des occupants en leur donnant l'impression d'être moins vulnérables.

Entrées de l'immeuble

L'entrée devrait accroître la visibilité et l'identité de l'ensemble résidentiel. Dans le cas d'un vaste ensemble, cela comprend des panneaux indicateurs, un aménagement paysager, des murs bas ou d'autres éléments annonçant une destination particulière. Pour les immeubles individuels, ces distinctions peuvent être intégrées dans les caractéristiques architecturales. L'extérieur du complexe résidentiel devrait se marier avec le voisinage.



Conseils pour accroître le sentiment de sécurité

Éliminez les zones sombres et les recoins :

- en augmentant l'éclairage extérieur;
- en alignant judicieusement les immeubles;
- en coupant la végétation qui obstrue la vue.

Aidez les occupants à surveiller les espaces publics et semi-publics :

- grâce au placement des fenêtres et des entrées d'immeuble;
- en favorisant la présence des gens dans les rues.

Donnez aux occupants le sentiment d'être chez eux :

- en délimitant l'espace extérieur au moyen de barrières ou de haies;
- en employant des textures différentes pour le sol des allées entre les aires privées et publiques. Cela signale la transition d'un espace fermé et sûr à un espace accessible aux étrangers.

Améliorez la tranquillité d'esprit des occupants en leur montrant que vous accordez de l'importance à leur sécurité. Cela peut inclure les dispositions suivantes :

- portes d'entrée à fermeture lente;
- systèmes d'alarme;
- commutateurs d'alarme à portée du lit et de la salle de bains;
- halls d'entrée vastes et ouverts dotés de caméras de surveillance.

Espace extérieur

Stationnement

Le stationnement extérieur devrait être situé à proximité de l'entrée principale de l'immeuble et les changements de niveau devraient être aussi limités que possible.

Dans le cas des grands ensembles, un espace supplémentaire peut être prévu près de l'entrée principale pour les livraisons et pour faire descendre des passagers. Un bon éclairage est essentiel pour la sécurité des personnes et des automobiles.

Les stationnements de surface devraient être situés près de l'entrée de chaque logement



Un garage de stationnement doit avoir une hauteur (entre deux et trois mètres) et une largeur (à peu près deux mètres) suffisantes pour les camionnettes qui transportent des fauteuils roulants. Il doit y avoir des places pour les personnes handicapées (places identifiées par le symbole international) et des portes à ouverture automatique.

Allées

L'asphalte, le béton, les dalles de patio et les briques sont les meilleurs matériaux à utiliser pour les allées. Les surfaces doivent être non glissantes et planes et faire l'objet d'une vérification périodique. Les allées doivent être reliées aux trottoirs avec le minimum de changements de niveau et ne pas comporter de déclivités importantes; leurs bordures doivent être délimitées par une texture différente ou un rebord. Les bateaux de trottoir faciliteront l'accès aux



Les allées et les sentiers devraient être clairement tracés et construits de matériaux lisses pour éviter les chutes.



routes et aux carrefours. Des barrières et des changements de texture pourront indiquer la limite entre les espaces publics et privés ou signaler les zones dangereuses telles que les routes publiques.

Pour améliorer l'aspect esthétique, les allées peuvent faire des méandres et vous pouvez y insérer des bancs, un éclairage attrayant et des poubelles. L'éclairage doit être suffisant pour assurer la sécurité sans être trop brutal ou aveuglant.

Jardins

Les jardins peuvent avoir un but à la fois esthétique et récréatif. De nombreux Canadiens âgés qui renoncent à leur maison pour éviter les travaux d'entretien aimeraient pouvoir continuer à jardiner.

Conseils pour la conception des espaces extérieurs⁹

- Facilitez les choses : situez les aires publiques communes près des entrées; fournissez un approvisionnement en eau, de l'espace d'entreposage et des cabanes à outils pour les jardins.
- Rendez les lieux intéressants : prévoyez des aires d'activité que les gens pourront regarder.
- Rendez les lieux sûrs : utilisez des surfaces dures et lisses pour faciliter la marche; évitez les chaises pliantes de jardin en aluminium qui n'offrent pas un soutien suffisant pour s'asseoir ou se lever.
- Rendez les lieux confortables : prévoyez des stores pour protéger du soleil et des écrans pour couper le vent; évitez les zones où la chaleur reste captive; pour épargner les yeux, réduisez la réflexion et évitez les patios de béton blanc; relevez les plates-bandes dans les jardins pour qu'il soit moins nécessaire de se pencher.
- Rendez les lieux commodes : évitez les portes trop lourdes ou installez des portes automatiques; choisissez un mobilier muni d'accoudoirs et d'un bon appui pour le dos.
- Prêtez attention aux détails : les tables munies d'un parasol, par exemple, risquent d'être emportées par le vent et elles fournissent peu d'ombre; les tables blanches peuvent éblouir.
- N'oubliez pas les besoins spéciaux : placez les toilettes à proximité.
- Prévoyez des balcons, des solariums ou des fenêtres placées près du sol dans les logements pour ceux qui ne peuvent pas ou ne veulent pas sortir.

Les espaces extérieurs devraient favoriser les contacts sociaux et les activités.



Espace intérieur : aires semi-publiques

Les aires semi-publiques sont les espaces des grands ensembles résidentiels qui sont mis à la disposition des occupants et du public.



Ces aires doivent être conçues, d'abord et avant tout, de façon qu'il soit facile d'y circuler. Cela peut exiger des rampes d'accès, des ascenseurs, des couloirs plus larges, des panneaux indicateurs et certaines des caractéristiques architecturales déjà décrites pour les portes et les escaliers.

Rampes d'accès

Les rampes d'accès devraient être signalées par un symbole d'accès avec des couleurs contrastantes pour indiquer les changements de niveau, des indices tactiles (palpables avec la main) en haut et en bas et leur longueur ne devrait pas dépasser neuf mètres. Si la pente est supérieure à 1:16, la rampe devrait être munie de barres d'appui pour les mains. Des indices tactiles devraient se trouver à l'extrémité de la barre d'appui. Le mur situé derrière la barre devrait être lisse pour éviter que les usagers ne s'égratignent les articulations des doigts. Dans les maisons individuelles, les rampes d'accès devraient être en pente douce et intégrées dans la conception globale du logement. Elles devraient être munies de barres d'appui des deux côtés et construites contre un mur.¹⁰

Couloirs

Pour favoriser la circulation horizontale, les couloirs devraient :

- mesurer au moins 1 100 mm (3,61 pi) de largeur et 1 200 mm (3,94 pi) aux endroits où les fauteuils roulants doivent tourner pour entrer dans une porte de côté, 1 500 mm (4,92 pi) aux endroits où des portes font face aux personnes en fauteuil roulant et 1 600 mm (5,25 pi) aux endroits où des fauteuils roulants circulent dans les deux sens;
- être munis de mains courantes;
- être dotés d'endroits de repos tous les 30 mètres (100 pi);

- ne pas comporter de marches inutiles ou être reliés à chaque niveau par une rampe ou un escalier, les différences de niveau étant clairement signalées.

Ascenseurs

Dans les immeubles à plusieurs étages, les ascenseurs devraient se trouver près de l'entrée, dans un hall séparé des couloirs desservant les logements. L'ascenseur devrait être à faible vitesse, avec des portes à fermeture lente bien qu'il puisse être nécessaire d'avoir des ascenseurs à haute vitesse s'ils sont beaucoup utilisés. Les panneaux des ascenseurs devraient être bien visibles et dotés d'indicateurs audibles (pour les handicapés visuels et auditifs) signalant chaque niveau. L'ouverture de la porte devrait mesurer au moins 81 cm (2,65 pi) et des boutons d'appel devraient se trouver à 1 200 mm (3,94 pi) du plancher. La cabine devrait être équipée de mains courantes, d'un siège abattant, d'un téléphone compatible avec les prothèses auditives et d'un dispositif d'ouverture de sécurité automatique.

Dans les immeubles à plusieurs étages, les options à offrir pour accéder aux étages supérieurs comprennent :

- un escalier doté d'un éleveur (généralement la solution la plus économique);
- un élévateur de fauteuil roulant;
- un monte-escalier (petit fauteuil permettant à une personne de monter ou descendre l'escalier);
- un élévateur vertical (semblable à un ascenseur, mais plus petit).

Panneaux indicateurs

Les panneaux sont essentiels pour guider les résidents et les visiteurs. Ils devraient être en grosses lettres ou avec des indicateurs tactiles ou sonores. Les panneaux devraient



être situés entre 1,30 m et 1,60 m (4,27 à 5,25 pi) au-dessus du sol, être bien contrastés, de préférence en lettres sombres sur fond clair et bien illuminés et il faudrait que la grosseur des lettres soit suffisante compte tenu de la distance de lecture.

Tous les panneaux indicateurs devraient être clairs et bien visibles



Téléphones

L'accès aux téléphones publics devrait inclure :

- un dispositif de télécommunication pour les malentendants (ressemble à un petit ordinateur et traduit les signaux électroniques transmis par téléphone en texte lisible);
- certains téléphones à la hauteur d'un fauteuil roulant;
- un contrôle de volume ou un téléphone compatible avec les phonocapteurs pour les utilisateurs de prothèses auditives. Ces appareils ne devraient pas être situés à proximité d'équipement électronique qui risque d'empêcher la réception des phonocapteurs.

Toilettes publiques

Au moins l'un des compartiments et un des lavabos doivent être accessibles en fauteuil roulant. Les accessoires tels que les barres d'appui, les distributeurs de papier-roilette et les robinets devraient être facilement accessibles. Il faudrait également qu'il y ait assez d'espace pour permettre à un fauteuil roulant de circuler.

Conseils pour la conception des espaces communs

Les espaces intérieurs communs devraient favoriser les contacts sociaux. Pour cela, le concepteur doit :

- donner une bonne vue de l'extérieur;
- placer le mobilier de façon à favoriser la conversation;
- planifier la circulation de façon à favoriser les regroupements;
- intégrer divers meubles et sièges;
- placer les toilettes à proximité (plus de compartiments pour les femmes);
- placer des mains courantes le long des murs;
- veiller à ce que les bruits de fond ne nuisent pas à la conversation;
- permettre la circulation des fauteuils roulants (plus grande largeur de portes, sièges amovibles et espace suffisant);
- songer à installer un système de modulation de fréquences dans les auditoriums publics ou les vestibules pour transmettre le son aux utilisateurs de prothèses auditives.

Le vestibule

La première impression que donne l'ensemble résidentiel ou l'immeuble est importante pour affirmer la valeur et la dignité des occupants. À l'entrée, des panneaux, l'aménagement paysager, des murets ou d'autres éléments architecturaux



devraient annoncer une destination spéciale et attrayante.

Le vestibule doit être suffisamment vaste pour paraître imposant, mais sans exagération ou sans donner aux visiteurs l'impression d'entrer dans une institution. On peut rendre les grands espaces plus accueillants au moyen de tapis, de petits groupes de meubles éloignés des courants d'air de la porte d'entrée, d'un foyer, d'objets d'art, de bouquets de fleurs et de musique d'ambiance. Les fauteuils devraient permettre de s'asseoir et de se relever facilement et être recouverts de tissus peu fragiles, de couleurs ou de textures contrastantes afin que les handicapés visuels puissent les identifier. Les couleurs qui se marient avec l'extérieur assurent la continuité entre l'intérieur et l'extérieur.

Les portes d'entrée devraient être abritées et munies d'un ouvre-porte automatique actionné par un détecteur de mouvement ou un commutateur électrique à la portée des personnes en fauteuils roulants. Le vestibule principal devrait être assez grand pour permettre d'y manœuvrer un fauteuil roulant, comporter des étagères pour les sacs d'épicerie et les paquets ainsi que des boîtes à lettres accessibles. Le répertoire principal devrait être à hauteur de fauteuil roulant et les boutons d'intercom entre 1 m et 1,20 m (3,28 et 3,94 pi) au-dessus du sol. La porte d'entrée peut être verrouillée ou actionnée par un mécanisme d'accès contrôlé. La sécurité peut être assurée par une réceptionniste, un poste d'observation en circuit fermé ou un système de surveillance informel.

La salle à manger

Les diverses possibilités de services alimentaires vont de la distributrice automatique et de la cafétéria à la salle à manger avec service aux tables et au service aux chambres. Des consultants en services

d'alimentation devraient être employés pour les grandes salles à manger communes.

Une entrée d'immeuble devrait donner une impression de grandeur sans être trop vaste ou institutionnelle



Conseils pour la conception des salles à manger communes

Elles devraient inclure :

- des tables de tailles variées pouvant accueillir des groupes de deux, quatre ou six personnes;
- des comptoirs de faible hauteur;
- des chaises dont le dos permet d'accrocher une canne;
- de l'espace suffisant pour la circulation des fauteuils roulants;
- des comptoirs pour la nourriture et les couverts bien visibles et à la portée des personnes en fauteuil roulant ou se déplaçant avec une canne;
- un environnement chaleureux avec des vaisseliers, des bahuts, des tables roulantes et autres meubles de maison;
- un espace et un décor se prêtant aussi bien à un petit déjeuner rapide qu'à un dîner aux chandelles;
- des toilettes à proximité;
- une aire d'attente confortable.



Aires de service

La conception des aires de service telles que la buanderie, le dépôt d'ordures et la salle d'entreposage doivent tenir compte des besoins particuliers et des préférences des personnes âgées. Par exemple, dans la buanderie, différents modèles de machines à laver se chargeant par le haut ou par le devant offrent le choix aux personnes incapables de se pencher ou de se baisser facilement. Dans un immeuble à plusieurs étages, les buanderies situées dans chaque logement ou à chaque étage faciliteront les corvées de lavage pour les occupants.

Les dépôts d'ordures devraient être assez près de chaque logement (par exemple, au milieu du couloir) afin qu'il ne soit pas nécessaire de transporter les poubelles sur une longue distance. Les salles d'entreposage devraient être bien éclairées avec une entrée et des couloirs suffisamment larges.

Installations récréatives

Ces installations dépendront des besoins et des préférences du marché cible. Toutes les installations, y compris les salles d'exercice et de physiothérapie, les saunas et les piscines, doivent être accessibles et dépourvues d'obstacles pour les personnes qui se déplacent à l'aide d'une canne ou d'un fauteuil roulant.

Songez à inclure une bibliothèque et des salles pour les concerts, les danses, les colloques, l'artisanat, les services religieux, etc., si les résidents s'intéressent à ce genre d'installations et ont les moyens de se les offrir.

Les autres installations récréatives à envisager sont les salles d'exercice, les patinoires, les pistes de jogging, les verts pour les golfeurs et un accès facile aux pistes de ski de fond.

Conseils pour la conception des aires de service et des installations récréatives

- les recouvrements de plancher devraient être antidérapants, non éblouissants, solidement attachés au sol et antistatiques;
- les murs devraient être non éblouissants, non abrasifs, ne pas réverbérer les sons et être dépourvus de projections dangereuses pour les personnes en fauteuil roulant ou les aveugles;
- les fenêtres devraient permettre aux résidents de contrôler l'entrée de la lumière;
- les fenêtres devraient être accessibles aux personnes en fauteuil roulant;
- les systèmes d'aération devraient être équipés de filtres, d'isolation, de pare-vapeur et de dispositifs pour la circulation de l'air afin de réduire la production de poussière;
- la quincaillerie devrait être facile à prendre en main, les commutateurs faciles à manipuler et les poignées en bec-de-cane ne devraient pas s'accrocher aux vêtements;
- les charnières devraient s'articuler facilement, mais offrir suffisamment de résistance pour supporter le poids d'une personne en cas de besoin; les portes automatiques devraient être dotées d'un dispositif à retardement qui laissera aux personnes plus lentes le temps de passer sans difficulté.

Espace privé

Entrée du logement

Dans chaque logement, si la superficie ou le budget ne permet pas d'aménager un hall d'entrée, prévoyez une banquette pour enlever les vêtements et les bottes. Le vestibule devrait être suffisamment vaste pour permettre de manœuvrer un fauteuil



roulant et contenir une armoire avec des étagères accessibles.

À l'extérieur de la porte d'entrée, le numéro du logement et la sonnette ou le marteau de la porte devraient être visibles et bien éclairés. Dans un ensemble de logements-foyer, les entrées individuelles devraient être en retrait afin de permettre aux handicapés visuels de se repérer.

Salon

C'est la pièce où nous passons la majeure partie de notre vie, où nous recevons, regardons la télévision, lisons, etc. Afin d'accroître le sentiment d'autonomie des résidents, laissez-les disposer eux-mêmes leur mobilier. La seule restriction est qu'un fauteuil roulant doit pouvoir trouver place dans la pièce sans bloquer le passage. L'éclairage est aussi important et pourrait être amélioré par une grande fenêtre permettant de voir l'extérieur en position assise.

Salle à manger

Il faudrait offrir divers plans afin que les résidents puissent choisir l'aménagement le mieux adapté à leur mode de vie. Pour certaines personnes, par exemple celles qui ont besoin de services de repas, une salle à manger est peu utile tandis que d'autres qui ont une vie sociale active jugeront cette pièce indispensable. Une autre option consiste à prévoir un salon suffisamment vaste pour y inclure une table et des chaises et des détails architecturaux tels qu'une alcôve pour séparer les deux espaces.

Cuisine

De nombreuses personnes passent du temps dans la cuisine. Cette pièce devrait être assez grande pour loger une petite table et quelques chaises pour les repas de même qu'un téléphone et un téléviseur. Il faudrait également qu'elle soit suffisamment près de la porte d'entrée pour que les sacs d'épicerie

puissent y être apportés rapidement et facilement, et qu'elle présente peu d'obstacles pour les personnes en fauteuil roulant. La cuisine devrait être également conçue de façon à réduire le besoin de se pencher, de s'agenouiller ou de grimper sur un tabouret. Il faudrait concevoir la cuisine en tenant compte de la disponibilité d'une salle à manger commune, de la fréquence des services de repas et des options offertes pour répondre aux diverses préférences.

Avant : La cuisine peut être adaptée à mesure que changent les besoins du résident



Après : Un espace a été aménagé sous ce comptoir pour permettre l'accès en fauteuil roulant; le comptoir peut être également abaissé





Conseils pour la conception des cuisines

Il faut y intégrer :

- des postes de travail et des comptoirs pour diverses utilisations;
- plus de garde-manger ou d'armoires placées en dessous du comptoir que d'armoires situées en hauteur;
- suffisamment d'espace pour pouvoir circuler en fauteuil roulant (des espaces ouverts sous les comptoirs pourraient le permettre);
- des comptoirs d'une hauteur convenant aux fauteuils roulants;
- un siège escamotable sous l'évier pour qu'il ne soit pas nécessaire de travailler debout;
- des robinets faciles à ouvrir ou en bec-de-cane;
- de l'espace de comptoir sous lequel il est possible de placer les genoux ou une planche à découper escamotable, de préférence à côté de l'évier, du réfrigérateur et de la cuisinière;
- des brûleurs escamotables ou une plaque chauffante (plutôt que la cuisinière standard) et un four à hauteur de comptoir dont les boutons de commande sont situés à l'avant ou sur le côté plutôt qu'à l'arrière de même qu'un revêtement de comptoir résistant à la chaleur de chaque côté;
- des poignées de tiroir faciles à manipuler;
- assez de place pour que la porte puisse s'ouvrir d'un côté ou de l'autre;
- de l'espace d'entreposage pour les articles recyclables;
- un bac à ordures à proximité;
- de l'espace pour des étagères ou de l'entreposage entre le comptoir et les armoires du haut;
- une étagère ou un comptoir le long d'un mur pour augmenter l'espace de travail;
- un éclairage individuel pour l'évier, les armoires, les comptoirs et la table;
- un garde-manger pour l'entreposage des boîtes de conserve et autres produits alimentaires. Les étagères devront être étroites pour faciliter l'accès et ajustables pour répondre aux besoins de l'utilisateur; les étagères amovibles sont idéales;
- des prises de courant à tous les postes de travail, devant les armoires du bas et sous le comptoir.

Chambres à coucher

Les personnes âgées passent souvent la majeure partie de leur temps dans la chambre à coucher. Cette pièce doit donc être confortable, intime et très bien éclairée. Une sortie de secours et la proximité d'une salle de bains sont également des éléments importants.

Dans les logements d'une ou deux chambres à coucher, chaque chambre doit pouvoir recevoir deux lits jumeaux ou un très grand lit à deux places et être assez vaste pour permettre à une personne en fauteuil roulant de s'approcher du lit d'un côté ou de l'autre. Les prises de câble et de téléphone devraient être suffisamment près du lit.

Les fenêtres doivent être suffisamment près du sol pour permettre aux occupants de voir l'extérieur à partir de leur lit et elles devraient s'ouvrir pour aérer la pièce. Les commutateurs pour l'éclairage devraient être situés à côté du lit afin d'être plus faciles à atteindre pendant la nuit.

Salle de bains

L'utilisation des salles de bains standard est difficile pour les personnes âgées. Les toilettes standard, par exemple, ne sont pas dotées de barres d'appui pour aider les gens à s'asseoir ou à se lever et la baignoire typique ne leur offre pas non plus de soutien pour entrer ou sortir. La conception des salles de bains devrait répondre aux besoins des aînés, mais il faudrait également faire un effort particulier pour préserver le «caractère résidentiel» de la pièce.

Salle d'entreposage, de service et de lavage

L'espace d'entreposage devrait être muni de portes coulissantes ou pliantes permettant d'avoir accès à tout l'espace. Des étagères ajustables devraient être situées entre la hauteur des genoux et des yeux.



Conseils pour la conception des salles de bains

- rendez les salles de bains accessibles aux personnes en fauteuil roulant et prévoyez suffisamment d'espace pour circuler;
- servez-vous de couvre-plancher anti-dérapant;
- renforcez à l'aide de contre-plaqué la paroi située derrière le mur sec et la céramique qui entourent la baignoire ainsi que les murs à côté de la toilette afin qu'il soit possible d'y ajouter des barres d'appui si nécessaire;
- installez des porte-serviettes qui peuvent servir de barres d'appui (mais pas de porte-savon, qui ne sont pas assez résistants);
- installez un éclairage diffus dans la cabine de douche, de façon à réduire l'éblouissement et un éclairage plus puissant au-dessus du lavabo;
- installez des robinets en bec-de cane;
- installez un lavabo et une toilette fixés au mur;
- placez le lavabo légèrement plus haut que la hauteur moyenne afin que les personnes en fauteuil roulant aient plus de facilité à se laver;
- songer à installer un système de chauffage supplémentaire dans la salle de bains pour éviter les refroidissements;
- installez un dispositif de contrôle automatique de la température de l'eau pour éviter les brûlures;
- songez à placer un miroir inclinable au-dessus du lavabo ou installez un miroir suffisamment grand pour que les gens puissent s'y voir en position assise.

Certains besoins particuliers peuvent également exiger une conception plus spécialisée, par exemple :

- espace supplémentaire pour entreposer le matériel de bain tel qu'un siège de bain ou un élévateur hydraulique;
- douche aménagée pour fauteuil roulant avec un siège escamotable ou une baignoire avec sièges intégrés et portes d'accès hermétiques, une baignoire adaptable avec sièges intégrés, une rampe d'accès et une conception permettant l'installation temporaire de barres d'appui sur la baignoire;
- salle de bain entièrement carrelée contenant une douche dans un coin, un rideau pour diriger l'eau et un drain central pour l'écoulement de l'eau;
- douche à main sur tuyau souple avec fixation permettant différentes positions;
- dispositifs de signal d'alarme;
- portes ouvrant sur le couloir;
- dans les logements sur deux étages, salle de bains complète et accessible à chaque étage;
- toilette munie d'accoudoirs et de barres d'appui intégrées;
- baignoire «molle».

Dans les armoires de service, toutes les prises et tous les circuits électriques devraient être à la portée d'une personne en fauteuil roulant.

La buanderie devrait sans doute être aménagée dans la cuisine ou la salle de bains ou à proximité.

Patios et balcons

Les patios et les balcons apportent un lien précieux avec l'extérieur. Il faudrait les protéger contre le mauvais temps, offrir une vue intéressante, suffisamment d'espace pour accueillir des meubles de jardin et des plantes et assurer la sécurité et l'intimité des résidents. Dans les appartements où il n'est



LE LOGEMENT DES AÎNÉS AU CANADA

La salle de bains devrait être accessible et être munie de barres d'appui solides



pas possible de construire des balcons,
songez à ajouter un solarium ou à installer
des balcons à la française.

Les terrasses et les balcons permettent
d'être en contact avec l'extérieur





La création de communautés pour les aînés

L'envergure de certains ensembles résidentiels pose des problèmes de planification qui vont au-delà de la conception de logements ou d'immeubles résidentiels et comprennent la configuration de tout un quartier ou toute une communauté.¹¹ Il peut s'agir de villages réservés aux gens d'un certain groupe d'âge, mais les ensembles à grande échelle desservent généralement plusieurs groupes d'âge.

Les problèmes et les solutions

Une bonne planification pour la population âgée est aussi une bonne planification pour l'ensemble de la population. Un ensemble résidentiel qui s'adresse aux aînés n'a pas besoin de paraître inhabituel ou ciblé vers les personnes âgées de façon évidente et, dans la plupart des cas, il pourrait desservir d'autres segments du marché.

La séparation plutôt que l'intégration des utilisations des terrains

Au cours des dernières décennies, les nouveaux complexes résidentiels construits dans de nombreuses banlieues du pays ont

séparé les diverses utilisations des terrains, surtout entre les logements, les lieux d'emploi, la vente au détail et les activités commerciales. Mais la population a de plus en plus besoin de services et d'installations situées à une courte distance de marche de son logement. Les services tels que les magasins, les centres récréatifs ou les cliniques de santé desservent beaucoup mieux les personnes âgées lorsqu'ils sont intégrés dans la collectivité.

L'homogénéité par opposition à la diversité

La séparation des utilisations des terrains a également créé davantage d'homogénéité à l'intérieur d'une même catégorie si bien qu'un quartier va desservir des ménages ayant un certain niveau de revenu ce qui va entraîner une certaine similitude dans la superficie et l'apparence des logements. Cette homogénéité n'est pas très adaptable étant donné qu'une maison flanquée d'un ajout ou la construction de nouveaux logements à densité moyenne dans le quartier détonne par rapport au caractère de celui-ci. Par contre, des modifications ou la construction de nouveaux logements se remarquent moins dans les vieux quartiers urbains où se côtoient des maisons individuelles et jumelées, des duplex et des immeubles d'appartements.

Si les nouveaux ensembles résidentiels offrent l'éventail de choix de logements dont la population âgée a besoin, ils s'adapteront plus facilement au fil des années s'ils regroupent toute une gamme de types de logements et d'immeubles.

Nature des installations et des services

Compte tenu du vieillissement de la population, les urbanistes vont modifier le ratio d'installations publiques par rapport à l'ensemble de la population et le genre de services qui doivent être fournis. Par exemple, les nouveaux ensembles résidentiels n'auront pas besoin d'autant d'écoles



primaires tandis qu'il faudra peut-être ouvrir davantage de cliniques de santé et de centres de services communautaires. La nature des espaces récréatifs requis pourrait également changer, les bacs à sable cédant la place aux bancs de parc pour la lecture et le repos.

Transport

Une population âgée modifie les besoins de transport de plusieurs façons. Dans l'ensemble, l'utilisation d'automobiles privées va sans doute diminuer, ce qui réduira le besoin de places de stationnement. Toutefois, il peut être nécessaire de fournir un nombre important de places de stationnement pour les visiteurs, surtout les week-ends.

Les conditions de marche devraient également retenir davantage l'attention. Il faudrait prévoir des lieux de repos et une protection contre le mauvais temps : des trottoirs ombragés par des arbres, des portiques couverts, des allées intérieures. L'accroissement de l'utilisation de fauteuils roulants motorisés et de scooters exigera des trottoirs plus larges et davantage de passages sans obstacles et de portes automatiques et cela peut également entraîner la construction d'un plus grand nombre de mails piétonniers.

Les transports en commun qui offrent des services fiables à toute heure du jour, pas seulement pendant les heures de pointe, seront davantage en demande. Les services de transport spéciaux seront toujours requis étant donné que les transports en commun ne pourront pas desservir les personnes les plus handicapées, même s'ils sont entièrement accessibles.

Densité

Un grand nombre des conditions qui seront déterminantes pour un ensemble résidentiel dépendent d'une masse critique de résidents d'un petit secteur pour obtenir une clientèle suffisante ou une assiette fiscale qui permettra de financer un service donné. Les transports en commun ne peuvent être rentables que s'ils ont suffisamment de clients et l'existence d'un centre récréatif ou d'une clinique médicale doit être justifiée par un nombre minimum d'usagers dans la zone desservie. Pour que le logement soit abordable, il faut généralement construire des logements à densité moyenne. Toutes ces conditions contribuent à accroître la densité dans la zone construite.

Quelques suggestions précises¹²

L'environnement pour les piétons¹³

Les concepteurs qui veulent améliorer l'environnement pour les piétons ont de nombreuses innovations à leur disposition. Par exemple :

- des raccourcis qui traversent des immeubles au milieu d'un pâté de maisons pour réduire la distance entre deux points;
- des feux de circulation plus lents qui laissent aux piétons davantage de temps pour traverser ou des terre-pleins au milieu de rues plus larges pour pouvoir se reposer en toute sécurité;

Les lieux de promenade doivent être dotés d'endroits pour se reposer et se protéger contre les intempéries





- des abris d'autobus intégrés dans les immeubles;
- une galerie entièrement vitrée, qui peut être ouverte quand la température s'adoucit, qui longe l'immeuble sur toute sa longueur.

Terrain commun

Les espaces publics communs que l'on trouve dans un grand ensemble résidentiel ou un quartier offrent de l'espace pour des activités privées (comme le jardinage) et pour l'interaction sociale. L'orientation des balcons, des porches, des cages d'escalier, des entrées d'immeuble et des salles communes vers ces lieux crée un environnement extérieur plus sûr (davantage d'yeux sont dirigés vers le secteur) et offre une vue intéressante aux résidents.

Jardins publics et parcs thérapeutiques

Un petit jardin public urbain doté de sièges confortables et situé à côté de carrefours importants, de magasins ou d'autres lieux achalandés, offre un endroit pour se reposer et embellit le paysage urbain.

Un parc thérapeutique est une destination qui offre des sièges au soleil ou à l'ombre, des chemins de promenade qui forment des boucles (un parcours de conditionnement physique), de l'espace de jardinage et une aire pour les animaux domestiques.

Installations souples à usage multiple

Afin d'établir un juste équilibre entre les besoins existants et l'évolution de la demande, la conception doit faire preuve de créativité et de flexibilité. Sokol Manor et l'école David Livingstone, de Brandon, au Manitoba occupent un immeuble qui abrite 32 logements pour les personnes âgées et trois classes d'école primaire. Si le nombre d'inscriptions scolaires baissait énormément dans le quartier, l'espace réservé à l'école pourrait être facilement transformé en un centre communautaire pour les aînés.¹⁴

Les jardins à cultiver permettent aux occupants de se sentir indépendants



Considérations particulières

Handicaps physiques¹⁵

En vieillissant, un certain pourcentage de gens ont de plus en plus de difficulté à se livrer aux activités de la vie quotidienne (AVQ).¹⁶ La proportion des personnes âgées qui souffrent de handicaps graves augmente aussi nettement avec l'âge. (Voir tableau 39)

Malgré leurs handicaps, les personnes de tout âge veulent être autonomes et avoir le choix pour tous les aspects de leur vie, y compris leur cadre de vie. Les immeubles pour personnes âgées doivent donc être accessibles, sans obstacles et sécuritaires. Un grand nombre des caractéristiques architecturales recommandées dans ce chapitre peuvent améliorer l'environnement physique de tout le monde, mais la plupart d'entre elles sont indispensables pour les personnes qui ont des handicaps physiques.

Ces caractéristiques architecturales, qui visent à améliorer la mobilité, l'agilité, la vision et l'audition comprennent :

- des rampes d'accès et des passages plus larges pour les fauteuils roulants et les ambulateurs;

IMPORTANT NOTE CONCERNING THE FOLLOWING PAGES

**THE PAGES WHICH FOLLOW HAVE BEEN FILMED
TWICE IN ORDER TO OBTAIN THE BEST
REPRODUCTIVE QUALITY**

**USERS SHOULD CONSULT ALL THE PAGES
REPRODUCED ON THE FICHE IN ORDER TO OBTAIN
A COMPLETE READING OF THE TEXT.**

REMARQUE IMPORTANTE CONCERNANT LES PAGES QUI SUIVENT

**LES PAGES SUIVANTES ONT ÉTÉ REPRODUITES EN
DOUBLE AFIN D'AMÉLIORER LA QUALITÉ DE
REPRODUCTION**

**LES UTILISATEURS DOIVENT CONSULTER TOUTES
LES PAGES REPRODUITES SUR LA FICHE AFIN
D'OBTENIR LA LECTURE DU TEXTE INTÉGRAL**



- des mains-courantes des deux côtés d'un couloir;
- davantage d'endroits pour s'arrêter et se reposer le long des passages et des couloirs;
- moins de changements de niveau au plancher;
- des poignées de porte en bec-de-cane, des commutateurs de lumière placés plus bas, des prises de courant placées plus haut;
- un bon éclairage;
- un faible niveau de bruit.

TABLEAU 39 — PERSONNES ÂGÉES AYANT DES HANDICAPS GRAVES¹⁷

Âge	Pourcentage de personnes de ce groupe d'âge gravement handicapées
55-64 ans	5,1
65-74 ans	7,5
75-84 ans	19,7
85 ans et plus	46,6

Démence¹⁸

La conception d'un ensemble résidentiel doit également tenir compte de la démence, c'est-à-dire la détérioration progressive d'un ou plusieurs domaines du comportement (mémoire, langage, capacité visuo-spatiale, raisonnement) qui handicape sérieusement le patient. La principale cause de démence est la maladie d'Alzheimer.

Au Canada, selon l'étude la plus récente, 8% des Canadiens âgés de 65 ans et plus présentent les caractéristiques de la démence, ce taux étant de 2,4% pour les personnes âgées de 65 à 74 ans et de 34,5% pour celles de 85 ans et plus. Cinq pour cent des aînés âgés de 65 ans et plus sont

atteints de la maladie d'Alzheimer, la proportion étant de 1% pour les 65 à 74 ans et de 26% pour les 85 ans et plus.¹⁹

En 1991, près de 50% des Canadiens âgés de plus de 65 ans atteints de démence vivaient au sein de la collectivité. Les autres résidaient dans des foyers de soins, des hôpitaux ou d'autres établissements.²⁰

La difficulté sur le plan de la planification et de la conception consiste à créer des logements qui vont non seulement aider la personne atteinte de démence, mais également son dispensateur de soins. Une bonne conception peut améliorer l'orientation et réduire la confusion chez la personne atteinte de démence (signes d'avertissement, ruban réflecteur autour de la porte de la salle de bains, éclairage de nuit) en plus de faciliter le travail du dispensateur de soins et de réduire les crises (loquets de sécurité, systèmes d'alarme). Des couloirs sans cul-de-sac permettent aux malades de se promener librement. Un coffret vitré contenant des souvenirs personnels placé à l'extérieur, près de la porte de chaque logement, permet de se repérer et de personnaliser l'espace.²¹

Technologie

La technologie a maintenant sa place dans tous les foyers. L'automatisation et les dispositifs d'aide, les ordinateurs et la technologie de télécommunication offrent des possibilités illimitées pour faciliter la vie des gens, jeunes et vieux. La technologie allie maintenant une conception intelligente et conviviale et des qualités esthétiques. Pour certains, la dernière technologie est un symbole de statut social et reflète à la fois la prospérité et un goût pour le modernisme. Pour la clientèle privilégiée, la possession de ces accessoires permet d'affirmer une façon moderne de voir la vie. Mais la technologie n'est pas seulement un jouet; elle peut aider les aînés à rester autonomes et à éviter le placement dans un établissement ou des soins permanents à domicile.²²



- des mains-courantes des deux côtés d'un couloir;
- davantage d'endroits pour s'arrêter et se reposer le long des passages et des couloirs;
- moins de changements de niveau au plancher;
- des poignées de porte en bec-de-cane, des commutateurs de lumière placés plus bas, des prises de courant placées plus haut;
- un bon éclairage;
- un faible niveau de bruit.

TABEAU 39 — PERSONNES ÂGÉES AYANT DES HANDICAPS GRAVES

Âge	Pourcentage de personnes de ce groupe d'âge gravement handicapées
55-64 ans	5,1
65-74 ans	7,5
75-84 ans	19,7
85 ans et plus	46,6

Démence²⁰

La conception d'un ensemble résidentiel doit également tenir compte de la démence, c'est-à-dire la détérioration progressive d'un ou plusieurs domaines du comportement (mémoire, langage, capacité visuo-spatiale, raisonnement) qui handicape sérieusement le patient. La principale cause de démence est la maladie d'Alzheimer.

Au Canada, selon l'étude la plus récente, 8% des Canadiens âgés de 65 ans et plus présentent les caractéristiques de la démence, ce taux étant de 2,4% pour les personnes âgées de 65 à 74 ans et de 34,5% pour celles de 85 ans et plus. Cinq pour cent des aînés âgés de 65 ans et plus sont

atteints de la maladie d'Alzheimer, la proportion étant de 1% pour les 65 à 74 ans et de 26% pour les 85 ans et plus.¹⁹

En 1991, près de 50% des Canadiens âgés de plus de 65 ans atteints de démence vivaient au sein de la collectivité. Les autres résidaient dans des foyers de soins, des hôpitaux ou d'autres établissements.²⁰

La difficulté sur le plan de la planification et de la conception consiste à créer des logements qui vont non seulement aider la personne atteinte de démence, mais également son dispensateur de soins. Une bonne conception peut améliorer l'orientation et réduire la confusion chez la personne atteinte de démence (signes d'avertissement, ruban réflecteur autour de la porte de la salle de bains, éclairage de nuit) en plus de faciliter le travail du dispensateur de soins et de réduire les crises (loquets de sécurité, systèmes d'alarme). Des couloirs sans cul-de-sac permettent aux malades de se promener librement. Un coffret vitré contenant des souvenirs personnels placé à l'extérieur, près de la porte de chaque logement, permet de se repérer et de personnaliser l'espace.²¹

Technologie

La technologie a maintenant sa place dans tous les foyers. L'automatisation et les dispositifs d'aide, les ordinateurs et la technologie de télécommunication offrent des possibilités illimitées pour faciliter la vie des gens, jeunes et vieux. La technologie allie maintenant une conception intelligente et conviviale et des qualités esthétiques. Pour certains, la dernière technologie est un symbole de statut social et reflète à la fois la prospérité et un goût pour le modernisme. Pour la clientèle privilégiée, la possession de ces accessoires permet d'affirmer une façon moderne de voir la vie. Mais la technologie n'est pas seulement un jouet; elle peut aider les aînés à rester autonomes et à éviter le placement dans un établissement ou des soins permanents à domicile.²²



Les produits technologiques peuvent faciliter la vie des aînés. Une commande centrale comme celle qui est représentée ici, par exemple, actionne les dispositifs automatiques d'un logement.



Les systèmes d'automatisation intégrés auxquels sont reliés les appareils ménagers et électroniques rendent les tâches quotidiennes beaucoup plus faciles.



L'utilisation de la technologie gagne du terrain aux dépens de l'assistance personnelle. Néanmoins, comme la technologie est en plein essor et évolue quotidiennement, vous devriez étudier le marché attentivement avant de prendre une décision. Il existe toute une gamme de produits technologiques qui peuvent être utiles pour les aînés. (Voir tableau 40)

Le tableau ci-dessous souligne des facteurs qui déterminent l'utilisation d'un dispositif d'aide technologique. Il montre que les gens sont attirés par les qualités d'un produit telles que sa commodité, sa sécurité et sa contribution à leur autonomie. (Voir tableau 41)

Les choix de logement offerts aux aînés

Le logement destiné à la clientèle âgée doit tenir compte des besoins particuliers et des préférences de cette dernière. Mais tout projet de construction résidentiel peut être plus attrayant s'il réunit des caractéristiques qui plaisent à tous les groupes d'âge et à tous les marchés. Parmi les choix de logement susceptibles d'intéresser les Canadiens âgés figurent les suivants :

Logement traditionnel

Le *logement traditionnel* est acheté ou loué. Il s'agit des maisons individuelles, des maisons jumelées ou en rangée et des immeubles de trois logements ou plus qui peuvent être disposés en rangée ou de hauteur variable.

Pour que ces logements puissent séduire la clientèle âgée, ils doivent faire partie d'une collectivité qui répondra à ses besoins et être située à proximité d'installations récréatives et d'autres services ou installations. Chaque logement devra intégrer des caractéristiques architecturales répondant aux besoins et aux préférences des aînés.

Appartements accessoires

Un *appartement accessoire* est un logement indépendant qui se trouve à l'intérieur d'un logement plus grand. Il faut pour cela un logement qui peut être adapté et de l'argent pour financer les travaux.²³ Certaines personnes âgées hésiteront à confier des travaux de rénovation à des entrepreneurs. Les règlements de zonage locaux peuvent également limiter cette option.



**TABLEAU 40 — NOUVEAUX PRODUITS TECHNOLOGIQUES
INTÉRESSANT LA CLIENTÈLE ÂGÉE²⁴**

Sécurité :

- systèmes d'alarme : incendie, fumée, gaz, vapeurs toxiques, eau et intrusion;
- observation vidéo des visiteurs;
- clés commandées par la voix;
- verrouillage et déverrouillage des portes télécommandé.

Contrôle environnemental :

- régulation du chauffage, de la ventilation et de la climatisation pour :
 - chaque pièce;
 - si la pièce est occupée;
 - en fonction des conditions extérieures;
- contrôle à distance des fenêtres et des stores;
- éclairage activé par le mouvement;
- éclairage télécommandé.

Communications :

- systèmes d'intervention d'urgence : commandés par la voix, par une surveillance électronique des systèmes vitaux ou lorsqu'un appel périodique reste sans réponse;
- système de composition téléphonique commandé par la voix;
- système d'intercom.

Mobilité :

- ouvre-porte électronique télécommandé;
- fauteuil hydraulique aidant à passer de la position assise à la position debout;
- lit aidant à se lever.

Préparation des repas — cuisine :

- appareils ménagers programmables et télécommandés;
- comptoirs, armoires et étagères de cuisine motorisés et ajustables;
- ventilateur de cuisine activé par des détecteurs;
- minuterie automatique ou fermeture automatique lorsqu'un aliment est sorti du four.

Salle de bains :

- robinets à pression équilibrée pour la douche éliminant les variations de température;
- robinets activés par des détecteurs;
- robinets à température réglable (avec réglage de chaleur maximum plus basse);
- détection de trop-plein.

Loisirs et activités récréatives :

- lecteurs électroniques qui convertissent un texte en gros caractères sur un écran de télévision ou en texte audio.

Entretien ménager :

- filtre électrostatique;
- chauffage de l'allée;
- arroseurs automatiques de pelouse activés par des détecteurs d'humidité;
- appareils d'éclairage qui peuvent être abaissés pour le remplacement des ampoules.

Automatisation des tâches :

- commande centrale pour tous les dispositifs;
- accès à distance au système de contrôle central;
- commande unique fermant tous les appareils, commutateurs ou systèmes de sécurité;
- chaîne de télévision pour passer les commandes d'épicerie, avec livraison à domicile;
- lecteur de code à barres pour identifier les produits avec rétroaction auditive ou visuelle pour le nom ou le contenu et pour les renseignements concernant les médicaments délivrés sur ordonnance.



TABEAU 41 — FACTEURS QUI DÉTERMINENT L'UTILISATION DE DISPOSITIFS D'AIDE TECHNOLOGIQUE²³

Raisons d'utiliser le dispositif	Raisons de ne pas utiliser ou d'abandonner le dispositif
<ul style="list-style-type: none"> • facilite les tâches; • facile à utiliser; • apporte une sécurité émotive; • augmente la sécurité; • améliore les fonctions; • facilite l'autonomie; • permet de se déplacer plus facilement. 	<ul style="list-style-type: none"> • amélioration des capacités fonctionnelles; • l'utilisation d'un dispositif dépend de l'utilisation d'un autre; • manque de connaissances sur la façon d'utiliser le dispositif; • répond mal à l'environnement ou aux besoins; • dispositif perdu ou oublié; • dispositif en panne; • préférence pour une aide personnelle; • sentiment de gêne; • déni du besoin.
Facteurs sans aucun rapport avec l'utilisation de dispositifs	
<p>Âge</p> <p>Sexe</p>	

Pour ce type de logement, il peut quand même y avoir un échange de services entre le propriétaire et le locataire. De plus, la personne âgée peut être propriétaire ou locataire de l'appartement.

sa famille ou à des amis ou encore par des familles pour loger des parents âgés. Ce sont des structures préfabriquées et temporaires. Leur installation exige souvent que la réglementation municipale soit modifiée.

Logements bifamiliaux

Il s'agit habituellement de maisons jumelées. Une moitié compte généralement deux étages et est conçue pour une famille tandis que l'autre est souvent plus petite, ne comporte qu'un étage et vise à répondre aux besoins des personnes âgées. Chaque logement a sa propre entrée et sa propre adresse, mais le plan peut inclure une porte intérieure reliant les deux moitiés.

Pavillons-jardins

Les pavillons-jardins (connus également sous le nom de *studios pour grands-parents*, *logements ECHO* ou *logements PLUS*) sont des petites structures indépendantes placées sur le terrain d'une maison individuelle. Ces logements peuvent être achetés par le propriétaire âgé pour y résider pendant qu'il loue la maison principale à des membres de

Ce pavillon-jardin est construit dans la cour de la maison d'un parent







TABLEAU 41 — FACTEURS QUI DÉTERMINENT L'UTILISATION DE DISPOSITIFS D'AIDE TECHNOLOGIQUE

Facteurs qui influencent le dispositif	Facteurs de ne pas utiliser ou d'abandonner le dispositif
<ul style="list-style-type: none"> • besoins des seniors • taille du logement • disponibilité des services sociaux • disponibilité de l'information • conditions des financements • besoins technologiques • volonté de ne disposer plus d'information 	<ul style="list-style-type: none"> • satisfaction des aspects fonctionnels • l'utilisation d'un dispositif dépend de l'utilisation d'un autre • manque de connaissances sur la façon d'utiliser le dispositif • dépend mal à l'habitat ou au son intérieur • dispositif portable ou visible • dispositif en panne • préférence pour une aide personnelle • sentiment de gêne • état de santé
Sources : voir aussi rapport sur l'utilisation de dispositifs Age Sexe	

Pour ce type de logement, il peut quand même y avoir un échange de services entre le propriétaire et le locataire. De plus, la personne âgée peut être propriétaire ou locataire de l'appartement.

sa famille ou à des amis ou encore par des familles pour loger des parents âgés. Ce sont des structures préfabriquées et temporaires. Leur installation exige souvent que la réglementation municipale soit modifiée.

Logements bifamiliaux

Il s'agit habituellement de maisons jumelées. Une moitié compte généralement deux étages et est conçue pour une famille tandis que l'autre est souvent plus petite, ne comporte qu'un étage et vise à répondre aux besoins des personnes âgées. Chaque logement a sa propre entrée et sa propre adresse, mais le plan peut inclure une porte intérieure reliant les deux moitiés.

Pavillons-jardins

Les pavillons-jardins (connus également sous le nom de *studios pour grands-parents*, *logements ECHO* ou *logements PLUS*) sont des petites structures indépendantes placées sur le terrain d'une maison individuelle. Ces logements peuvent être achetés par le propriétaire âgé pour y résider pendant qu'il loue la maison principale à des membres de





Les frais d'immobilisation et d'installation d'un pavillon-jardin se chiffrent entre 37 500 \$ et 55 000 \$.²⁶ Les pavillons-jardins ont bénéficié d'une publicité très positive,²⁷ mais leur nombre reste relativement limité. Même si un marché semble exister, les règlements d'urbanisme s'opposent peut-être à leur expansion dans certaines municipalités. C'est toutefois un concept qui intéresse les consommateurs et qui devrait donc offrir des débouchés prometteurs à l'industrie de l'habitation.²⁸

Logements de type Abbeyfield²⁹

Les logements collectifs pour les aînés revêtent de nombreuses formes, mais une

caractéristique importante est la gamme et le niveau de services qu'offrent les logements de type Abbeyfield, y compris le mode de prestation des services. Cette formule offre un mode de vie privée et autonome dans un petit groupe de logements, généralement au nombre de huit à 10, dont les occupants reçoivent l'aide d'un dispensateur de soins qui réside sur place. Les occupants ont leur propre logement privé dans une grande maison, mais partagent des aires communes comme la salle à manger, le salon et la cuisine. Cette formule, qui est originaire de Grande-Bretagne, met l'accent sur l'indépendance entre les résidents et le personnel.

Logements partagés

Ce type de logement offre un milieu familial et peut recevoir jusqu'à 10 personnes âgées qui partagent les espaces réservés aux repas, aux distractions et aux réunions. Les logements privés vont de l'appartement au studio.

Habitations communautaires³⁰

Les habitations communautaires, qui ont été popularisées au Danemark, combinent des logements privés et des installations communes. Les occupants jouent un rôle dans la planification et la gestion de la communauté et participent à certaines tâches telles que la préparation des repas, le nettoyage et l'entretien des installations communes et l'organisation des événements sociaux. Les installations communes comprennent généralement des cuisines et des salles à manger (même s'il y en a aussi dans chaque logement), des salles d'activité, des ateliers, des chambres d'invités et des buanderies. L'importance des activités communes varie selon les préférences de chaque communauté. Les occupants peuvent être propriétaires, locataires ou actionnaires.

Cette forme de logement était destinée au départ aux familles, mais elle est idéale pour

Les logements de type Abbeyfield offrent un mode de vie autonome informel et privé



Une habitation communautaire réunit des logements privés et des installations communes: les occupants participent à des corvées communes. On voit ici la préparation d'un gouter aux fraises





les personnes âgées actives qui sont capables de se prendre en charge. La combinaison d'installations communes et privées permet aux aînés de mener une vie autonome plus longtemps. Ces logements peuvent également regrouper des personnes qui partagent la même conception de la vie.

Parcs de maisons mobiles pour retraités

Les maisons mobiles occupent maintenant une place importante dans les choix de logement. Les parcs de maisons mobiles qui s'adressent au marché des retraités offrent des installations communes. Ces logements sont, la plupart du temps, des structures préfabriquées de qualité et non pas de simples caravanes de camping.

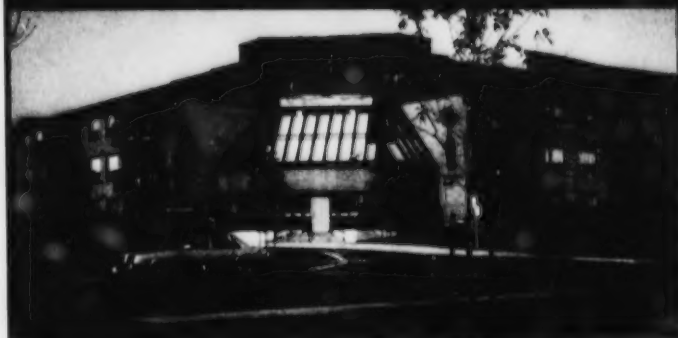
Préfabriquées en modules et en grande série, les maisons mobiles sont plus abordables que les logements traditionnels. Elles appartiennent à leur occupant, mais le terrain sur lequel elles sont installées est généralement loué. Dans certaines provinces, la cession-bail du terrain constitue une troisième option. Les parcs de maisons mobiles sont visés par la législation provinciale et vous devez donc en tenir compte pour examiner cette option.

Les parcs de maisons mobiles sont généralement situés dans des régions rurales ou en banlieue et, comme les villages de retraite traditionnels, ils offrent divers services et installations. Les maisons mobiles de double largeur et les petites maisons modulaires sont de plus en plus répandues étant donné que certaines personnes préfèrent leur apparence et leur disposition à celles des maisons mobiles ordinaires.

Les logements sans but lucratif

Le logement sans but lucratif s'adresse aux ménages dans le besoin qui n'ont pas les moyens de s'offrir un logement convenable sur le marché privé. Les Canadiens âgés qui

Un immeuble d'appartements locatifs conçu pour les aînés



Les villages de retraite qui offrent un certain mode de vie s'adressent aux aînés actifs et autonomes



Le site choisi permet parfois d'aménager les logements comme dans sur campus universitaire





en bénéficient paient un loyer dont le montant est fixé en fonction de leurs revenus. Les services gouvernementaux peuvent aider les organismes qui souhaitent construire et gérer ce genre de logement.

Ensembles résidentiels récréatifs

Il s'agit d'une version plus petite du village de retraite qui met l'accent sur une activité récréative (par exemple, un terrain de golf ou une marina).

Appartements pour personnes âgées

Ce sont des appartements en copropriété ou locatifs qui sont destinés aux personnes âgées et qui comportent des installations et des services leur permettant de vivre de façon autonome.

Complexes résidentiels pour adultes³¹

Au Canada, certains ensembles résidentiels destinés à la clientèle âgée offrent des services et des installations qui tiennent compte des activités récréatives et des besoins personnels des résidents. Cela va du lotissement au véritable village, souvent situé en milieu rural, pour profiter des possibilités récréatives et du prix moins élevé des terrains.

Contrairement à leur équivalent américain, les *complexes résidentiels pour adultes* du Canada n'offrent pas de services médicaux. Le logement comme tel est assez traditionnel et va de la maison mobile à la maison en rangée en passant par les maisons préfabriquées, les maisons individuelles et les groupes de logements.

Résidence assistée³²

La *résidence assistée* offre des services de soutien légèrement supérieurs à ceux des logements de type Abbeyfield ou des logements-foyers. Cette forme d'habitation nous vient des États-Unis où elle regroupe des logements, des services d'assistance

24 heures sur 24, une aide personnalisée et des soins médicaux. La résidence comprend des logements individuels dont les occupants peuvent bénéficier de divers niveaux de soutien incluant des services de soins infirmiers et des services connexes.

Logements-foyers³³

Il s'agit de logements partagés, à plus grande échelle, qui offrent davantage de services tels que des repas et des aides ménagères. Chaque logement comprend généralement une cuisinette. Au Canada, c'est généralement un organisme public ou sans but lucratif qui possède et gère ce genre d'habitation. Aux États-Unis, il peut s'agir d'ensembles résidentiels plus luxueux, et peuvent même ressembler à des hôtels où l'on fournit le linge de maison et où l'on organise des réceptions en plus de fournir des locaux pour diverses activités de même que des services de transport.

Coopératives d'habitation pour personnes âgées³⁴

Les coopératives d'habitation offrent une sécurité d'occupation et permettent aux résidents d'exercer un contrôle et de participer à la gestion. Certains ensembles résidentiels sont financés par les résidents tandis que d'autres bénéficient d'une aide gouvernementale et s'adressent à des ménages à revenu moyen.

Maisons de retraite

La *maison de retraite* offre un certain niveau de service³⁵ (par exemple, la préparation de repas et des services de ménage) ainsi qu'une supervision limitée, y compris la présence sur place d'infirmières autorisées. Connue également sous le nom de *foyer pour personnes âgées*, cette formule va de l'ensemble résidentiel comportant des logements individuels à la simple chambre dans un établissement.³⁶



Villages de retraite

En Australie, les *villages de retraite* comprennent généralement de 100 à 200 logements individuels et diverses installations récréatives. De nombreux villages ont des systèmes d'alarme et tout un éventail de services de soutien tels que des services de repas, de soins à domicile et de transport. Certains grands villages offrent des services de soins de longue durée aux résidents dont la santé est trop fragile pour qu'ils puissent être totalement autonomes.

Logements protégés

Ces appartements ou groupes de bungalows situés dans des ensembles résidentiels de 20 à 50 logements permettent de mener une vie autonome grâce à des systèmes d'alarme et la présence sur place d'un gestionnaire qui peut apporter de l'aide en cas de besoin. Quelques commodités telles que des services de repas y sont parfois offertes. C'est la forme de logement qui a le plus de succès auprès des retraités en Grande-Bretagne. Elle peut être fournie par un organisme sans but lucratif ou vendue par l'entremise d'un promoteur privé, en propriété absolue, en location-bail ou avec participation à la mise-de fonds. Comme certaines personnes finiront peut-être par avoir besoin de plus de services ou de soins, elles veulent des modalités de financement qui leur permettront de déménager plus tard.

Villages-retraite offrant des soins de longue durée³⁷

Ces ensembles résidentiels permettent de mener une vie autonome grâce à tout un éventail de services et de commodités comme des installations récréatives, des services personnels, des services de repas et des services médicaux sur place. Cette formule a du succès aux États-Unis, mais il est moins essentiel pour les Canadiens qui bénéficient de l'assurance-maladie universelle de se voir garantir des soins médicaux sur place. Les Canadiens seraient plutôt intéressés par des services situés à proximité auxquels ils pourraient recourir en cas de besoin. Ces résidences offrent divers niveaux de soins ce qui permet aux conjoints ayant des besoins différents de continuer à vivre ensemble.



Notes

1. Ces objectifs sont examinés plus en détail dans Occupant Health, Energy Efficiency, Resource Efficiency, Environmental Responsibility, and Affordability and Economic Viability, Société canadienne d'hypothèques et de logement, *Healthy Housing: A Guide to a Sustainable Future*, Ottawa, 1994.
2. Pour plus de renseignements sur Bâti-Flex, voir *Solutions applicables à la conception de logements accessibles et adaptables*, Société canadienne d'hypothèques et de logement, Ottawa, 1996. D'autre part, un certain nombre de brochures ont été publiées sur l'initiative Bâti-Flex et les projets qui ont remporté le concours de conception. Pour obtenir les dernières publications sur Bâti-Flex, contactez votre bureau de la SCHL le plus proche ou composez le 1 800 668-2642. La brochure de la Société canadienne d'hypothèques et de logement intitulée *Nouveaux logements densifiables*, Ottawa, 1988, n° de catalogue LNH 6018, est un guide très complet qui contient un grand nombre de bons exemples.
3. Pour une description très détaillée de ce concept et de ses implications (y compris les spécifications), voir Associated Planning Consultants Inc., *Independent Living Environments and Seniors Living Accommodation*, vol. II, Appendix E, Canadian Aging and Rehabilitation Product Development Corporation, Winnipeg, Manitoba, 1991. Autres références: Access Place Information Centre, College Park, 444 Yonge Street, Toronto, Ontario, M5B 2H4; tél. 416 977-5157, téléc. 416 977-5121; Valins, Martin, *Housing for Elderly People: A Guide for Architects and Clients*, Van Nostrand Reinhold Company, New York, 1988, pp. 66-69.
4. Tiré de Pirkel, James, "Transgenerational Design: Prolonging the American Dream", in (1995) *Generations: Journal of the American Society of Aging*, 19(1), pp. 35-6.
5. Ce défi bien canadien est examiné dans Conseil consultatif national sur le troisième âge, *Les personnes âgées et la vie en hiver*, Écrits en gérontologie, ministère des Approvisionnements et Services Canada, Ottawa, 1989.
6. Voir Gryfe, C. et J. Verdon, "The Winter Checklist" et Persinger, M., "Winter Mental Health of the Aging Population", dans Conseil consultatif national sur le troisième âge, *Les personnes âgées et la vie en hiver*, Écrits en gérontologie, ministère des Approvisionnement et Services Canada, Ottawa, 1989.
7. Goodman, Raymond et Douglas Smith, *Retirement Facilities: Planning, Design, and Marketing*, Whitney Library of Design, New York, 1992, pp. 11-20.



8. Le texte classique dans ce domaine reste celui de Newman, Oscar, *Defensible Space: Crime Prevention Through Urban Design*, Collier Books, New York, 1973.
9. Tiré d'une étude des espaces extérieurs associés aux foyers et résidences pour personnes âgées dans le sud de l'Ontario. Voir Vertechs Design Inc., *The Problems of Outdoor Spaces for the Elderly*, Société canadienne d'hypothèque et de logement, Ottawa, 1983.
10. Une excellente série des lignes directrices pour la conception des rampes d'accès figure dans la publication du Conseil consultatif national sur le troisième âge, *Loger une population vieillissante : Guide et notes de conception*, (2^e éd.), Ottawa, 1992, chap. 3, pp. 16-17.
11. L'une des meilleures analyses de la planification de logements pour la population âgée est celle du ministère des Affaires municipales et du Logement de l'Ontario intitulée *Towards Community Planning for an Aging Society*, juin 1983.
12. Un bon nombre de ces suggestions sont extraites de la publication du ministère des Affaires municipales et du logement de l'Ontario, *Towards Community Planning for an Aging Society*, juin 1983, pp. 19-23.
13. Des sources d'information utiles sont les ouvrages de Wilson, J.W., "Assessing the Walking Environment of the Elderly", (1982) *Plan Canada* 21:4, et Atkinson, W., *Pedestrian Crosswalk Systems for the Elderly and the Handicapped*, Transports Canada, Ottawa, 1984.
14. Pour plus de renseignements sur Sokol Manor et l'école David Livingstone, voir : Société canadienne d'hypothèques et de logement, *Innovations en matière de logements pour personnes âgées*, Prix d'excellence en habitation de la SCHL, 1988, Ottawa, 1989, n° de cat. LNH 6141 06/89, pp. 29-33.
15. Vous trouverez une excellente source de suggestions dans la publication de la Société canadienne d'hypothèques et de logement intitulée *Choix de logement au Canada pour les personnes handicapées*, Ottawa, 1992.
16. Les activités de la vie quotidienne sont les activités journalières ou régulières telles que se mettre au lit et en sortir, monter ou descendre des escaliers, qui sont essentielles à l'autonomie physique des gens.
17. Des statistiques plus détaillées concernant les handicaps des personnes âgées figurent au tableau 23, chapitre 2 : *Les aînés, qui sont-ils et quelles sont leurs attentes*.
18. Publication de la Société canadienne d'hypothèques et de logement intitulée *Choix de logements pour les personnes atteintes de démence*, destinée à informer davantage les fournisseurs de logements sur les options qui conviennent aux personnes atteintes de démence.



19. Canadian Study of Health and Aging, "The Canadian Study of Health and Aging: Study Methods and Prevalence of Dementia in Canada", (1994) 150 *Journal de l'Association médicale canadienne*, pp. 899-913.
20. The Canadian Study of Health and Aging Working Group, "Pattern of Caring for People with Dementia in Canada", *Canadian Journal on Aging*, 13 (1994): 470-487.
21. Pour de plus amples renseignements sur la conception d'un environnement pour les personnes atteintes de démence, voir Calkins, M., *Design for Dementia: Planning Environments for the Elderly and for the Confused*, National Health Publishing, Owings Mills, Maryland, 1988; voir aussi le chapitre II de «Les choix de logements pour les personnes atteintes de démence», dans la publication de la Société canadienne d'hypothèques et de logement intitulée *Choix de logement au Canada pour les personnes handicapées*, Ottawa, 1992, no de cat. 6620F.
22. Ce sont les résultats d'une recension de la littérature et de sessions de groupes de discussion réunissant des Canadiens âgés de plus de 65 ans, tels qu'on peut les lire dans la publication de l'Association canadienne pour l'automatisation des bâtiments intitulée *Applications of Building Automation for Elderly and Disabled Persons, Vol. I: Report*, Ottawa, 1991.
23. Le coût peut se chiffrer entre 5 000 \$ et 20 000 \$, selon les difficultés d'installation et la ville. (Cité dans H. Lang-Rutz, "From Granny Flat to Retirement Community: The Choice is There", (1988) *Canadian Housing*, automne, vol. 5, n° 3.)
24. La publication de la SCHL la plus récente est *Technologie domiciliaire favorisant l'autonomie*, Société canadienne d'hypothèques et de logement, 1996. Une excellente source d'information contenant des explications plus détaillées est le rapport de l'Association canadienne pour l'automatisation des bâtiments intitulé *Applications of Building Automation for Elderly and Disabled Persons, Vol. I: Report*, Ottawa, 1991; voir aussi Chapitre 14 : "Enhancing Independence Through Technology", Société canadienne d'hypothèques et de logement, *Choix de logement au Canada pour les personnes handicapées*, n° de commande 6619F, Ottawa, 1992; et l'examen d'un produit particulier dans MacLaren Plansearch, *The Study of Emergency Response Systems for the Elderly*, Société canadienne d'hypothèques et de logement, Ottawa, 1988.
25. Tiré de Gitlin, Laura, "Why Older People Accept or Reject Assistive Technology", dans (1995) *Generations: Journal of the American Society on Aging*, 19(1), pp. 42-43. (Ce numéro était entièrement consacré à la technologie et au vieillissement et s'intéressait surtout à la façon de mettre au point et de commercialiser de nouveaux produits pour les personnes âgées.)



26. Société canadienne d'hypothèques et de logement, *Pavillons-jardins : Guide complet*, Ottawa, 1994, pp. 1-21.
27. Quatre-vingt-treize pour cent des visiteurs du projet de démonstration de pavillons-jardins de la SCHL, en 1989, ont été favorablement impressionnés; parmi ceux qui ont été interrogés au hasard, à l'échelle nationale, 8% ont dit qu'ils n'hésiteraient pas à installer un pavillon-jardin sur leur terrain et 21% ont déclaré que leurs parents souhaiteraient probablement résider dans un pavillon-jardin. Société canadienne d'hypothèques et de logement, *Pavillons-jardins : Guide complet*, Ottawa, 1994, p. 1-5.
28. Une autre source d'information utile est l'article de Lazarowich, Michael, "Housing for the Elderly: International Perspective", (1991) vol. 7, n° 1, *Journal of Housing for the Elderly*.
29. L'Angleterre compte à elle seule plus de 1000 logements de type Abbeyfield tandis qu'il n'y en a que 12 au Canada, dont huit bien établis et quatre en construction. Autres sources d'information sur ce sujet: «Atelier sur les solutions de rechange aux services de soutien actuels : la participation de la communauté», *Procès-verbaux de la conférence: Options de logement pour les aînés du Québec — vivre autonome chez soi*, 5-7 juin 1990, Montréal, Société canadienne d'hypothèques et de logement, Ottawa, 1991, p. 66; Davis, Christine, *Choix de logements pour les Canadiens de plus de 75 ans*, Société canadienne d'hypothèques et de logement, Ottawa, 1991, pp. 71-72; Murray, Charlotte, *Supportive Housing for Seniors: The Elements and Issues for a Canadian Model*, Société canadienne d'hypothèques et de logement, Ottawa, 1998.
30. Voir Ambrose, Ivor, *Establishing Senior Co-housing Schemes: Experiences from Three Projects in Odense*, Danish Building Research Institute, Horsholm, Danemark, 1993; McCamant, Kathryn et Charles Durrett, *Cohousing: A Contemporary Approach to Housing Ourselves*, Habitat Press, Berkeley, Californie, 1989; et Fromm, Dorit, *Collaborative Communities: Cohousing, Central Living, and Other Forms of Housing with Shared Facilities*, Van Nostrand Reinhold, New York, 1991.
31. Deux descriptions très détaillées de cette forme d'habitation (peu répandue en Ontario toutefois) sont : Fisker, Christian, *Adult Lifestyle Communities in Ontario: A Consumer's Guide and Directory*, Mature Lifestyles Research Group, Oakville, Ontario, 1994, et N. Barry Lyon Consultants Ltd., *Resident Satisfaction with Retirement Community Living in Ontario*, Société canadienne d'hypothèques et de logement, Ottawa, 1991.
32. Une étude particulièrement utile qui examine le modèle des résidences assistées aux États-Unis est celle de Mollica, Robert, Karen Wilson, Barbara Ryther et Heather Lamarche, *Guide to Assisted Living and State Policy*, National Academy for State Health Policy, Portland, Maine, 1995. Il y a également la Assisted Living Facilities



Association of America, Circle Towers Plaza, 9411 Lee Highway, Suite J, Fairfax, Virginia, 22031; tél. 703 691-8100.

33. Parmi les sources d'information utiles figure : Mollica, Robert, *Congregate Housing: An Assessment of Its Cost Effectiveness*, Massachusetts Department of Elderly Affairs, Boston, 1984.
34. Certaines études de cas canadiennes sont examinées dans «Groupe de discussion sur les expériences personnelles», *Nos besoins, nos solutions au Nouveau-Brunswick — Conférence sur le logement des aînés au Nouveau-Brunswick*, Moncton, 7-9 mai 1990, Société canadienne d'hypothèques et de logement, Ottawa, 1991, p. 22; «Groupe de discussion sur les solutions de logement», *Procès-verbaux de la conférence : Accommoder nos besoins de logement en évolution*, Halifax, 19-21 juin 1990, Société canadienne d'hypothèques et de logement, Ottawa, 1991, p. 28; et Davis, Christine, *Choix de logements pour les Canadiens de plus de 75 ans*, Société canadienne d'hypothèques et de logement, Ottawa, 1991, pp. 63-64.
35. Une enquête réalisée en Ontario indiquait que la proportion de maisons de retraite offrant les services ci-après était la suivante :

Activités	89,1%
Entretien ménager	100%
Blanchissage	91,3%
Transport	52,2%
36. De : Care Planning Partners, *1993 Survey of Residential Retirement and Long-Term Care Accommodation*, Toronto, 1994.
37. En Ontario, une enquête révèle que la répartition des divers types de logements est la suivante :

Logement de luxe	17%
Appartement	7%
Chambre privée	61%
Chambre semi-privée	14%
Salle commune	1%
38. Source : Care Planning Partners, *1993 Survey of Residential Retirement and Long-term Care Accommodation*, Toronto, 1994.
39. Parmi les exemples canadiens figurent Holland Christian Homes, à Richmond Hill, en Ontario et Whisperwood Villa, dans l'Île-du-Prince-Édouard. Voir une excellente analyse générale de ce concept dans l'ouvrage de Davis, Christine, *Choix de logements pour les Canadiens de plus de 75 ans*, Société canadienne d'hypothèques et de logement, Ottawa, 1991, pp. 75-78.

Chapitre sept

SERVICES ET COMMODITÉS



- *L'importance de comprendre les attentes*
- *Les différents types de services et leur importance pour les aînés*
- *Les diverses façons d'offrir des services et des commodités*

IMPORTANT NOTE CONCERNING THE FOLLOWING PAGES

**THE PAGES WHICH FOLLOW HAVE BEEN FILMED
TWICE IN ORDER TO OBTAIN THE BEST
REPRODUCTIVE QUALITY**

**USERS SHOULD CONSULT ALL THE PAGES
REPRODUCED ON THE FICHE IN ORDER TO OBTAIN
A COMPLETE READING OF THE TEXT.**

REMARQUE IMPORTANTE CONCERNANT LES PAGES QUI SUIVENT

**LES PAGES SUIVANTES ONT ÉTÉ REPRODUITES EN
DOUBLE AFIN D'AMÉLIORER LA QUALITÉ DE
REPRODUCTION**

**LES UTILISATEURS DOIVENT CONSULTER TOUTES
LES PAGES REPRODUITES SUR LA FICHE AFIN
D'OBTENIR LA LECTURE DU TEXTE INTÉGRAL**



Une meilleure santé, une retraite plus hâtive et une meilleure situation financière confèrent à de nombreux Canadiens âgés le désir, l'énergie et les moyens de continuer de mener une vie active en vieillissant. Ce phénomène a entraîné une forte segmentation du marché et une très grande diversité en plus de créer davantage de besoins et de préférences en ce qui concerne les services et les commodités.

Au Canada, la majorité des personnes âgées mènent une vie autonome sans souffrir de troubles physiques ou mentaux graves.¹ La plupart d'entre elles veulent continuer à vivre dans leur milieu et éviter de se retrouver dans des établissements de soins de longue durée. Elles préféreraient également bénéficier de services et d'un soutien qui leur permettront de rester chez elles plutôt qu'avoir à demander l'aide de parents ou d'amis.²

C'est seulement si vous comprenez parfaitement les attentes du marché dans ces domaines que vous pouvez garantir le succès d'un projet. Et cette compréhension ne peut s'acquérir qu'au moyen d'une bonne analyse du marché.

Le tableau 42 vous donne un aperçu général des raisons qui incitent les personnes âgées à déménager.³

Types de services et de commodités

Une fois que vous aurez compris le marché, examinez le genre de services et de commodités que vous pouvez et voulez offrir. (Voir tableau 43) Les principaux facteurs qui influenceront sur votre décision sont l'emplacement de votre ensemble résidentiel et son caractère, la formule choisie et le mode de réalisation.

Voir Glossaire des services à l'annexe C

Emplacement de l'ensemble résidentiel

L'endroit où les services et commodités sont disponibles peut élargir ou limiter vos options pour la construction de ce genre d'habitations. Par exemple, il est possible que l'accès à certains services soit limité en dehors des zones urbaines et qu'il soit nécessaire de les fournir sur place, et peut-être même de les inclure dans votre offre.

Caractère de l'ensemble résidentiel

Les services et commodités peuvent être regroupés en deux grandes catégories :

- I. Activités sociales, pratiques ou associées au mode de vie que l'on rencontre fréquemment dans les logements traditionnels (par exemple, des piscines ou l'accès à des commerce de détail) qui seront disponibles ou non dans un ensemble résidentiel desservant tous les groupes d'âge;

Item Description	QTY	UNIT	PRICE	TOTAL
1. 1000	1000	1000	1000	1000
2. 1000	1000	1000	1000	1000
3. 1000	1000	1000	1000	1000
4. 1000	1000	1000	1000	1000
5. 1000	1000	1000	1000	1000
6. 1000	1000	1000	1000	1000
7. 1000	1000	1000	1000	1000
8. 1000	1000	1000	1000	1000
9. 1000	1000	1000	1000	1000
10. 1000	1000	1000	1000	1000
11. 1000	1000	1000	1000	1000
12. 1000	1000	1000	1000	1000
13. 1000	1000	1000	1000	1000
14. 1000	1000	1000	1000	1000
15. 1000	1000	1000	1000	1000
16. 1000	1000	1000	1000	1000
17. 1000	1000	1000	1000	1000
18. 1000	1000	1000	1000	1000
19. 1000	1000	1000	1000	1000
20. 1000	1000	1000	1000	1000
21. 1000	1000	1000	1000	1000
22. 1000	1000	1000	1000	1000
23. 1000	1000	1000	1000	1000
24. 1000	1000	1000	1000	1000
25. 1000	1000	1000	1000	1000
26. 1000	1000	1000	1000	1000
27. 1000	1000	1000	1000	1000
28. 1000	1000	1000	1000	1000
29. 1000	1000	1000	1000	1000
30. 1000	1000	1000	1000	1000
31. 1000	1000	1000	1000	1000
32. 1000	1000	1000	1000	1000
33. 1000	1000	1000	1000	1000
34. 1000	1000	1000	1000	1000
35. 1000	1000	1000	1000	1000
36. 1000	1000	1000	1000	1000
37. 1000	1000	1000	1000	1000
38. 1000	1000	1000	1000	1000
39. 1000	1000	1000	1000	1000
40. 1000	1000	1000	1000	1000
41. 1000	1000	1000	1000	1000
42. 1000	1000	1000	1000	1000
43. 1000	1000	1000	1000	1000
44. 1000	1000	1000	1000	1000
45. 1000	1000	1000	1000	1000
46. 1000	1000	1000	1000	1000
47. 1000	1000	1000	1000	1000
48. 1000	1000	1000	1000	1000
49. 1000	1000	1000	1000	1000
50. 1000	1000	1000	1000	1000
51. 1000	1000	1000	1000	1000
52. 1000	1000	1000	1000	1000
53. 1000	1000	1000	1000	1000
54. 1000	1000	1000	1000	1000
55. 1000	1000	1000	1000	1000
56. 1000	1000	1000	1000	1000
57. 1000	1000	1000	1000	1000
58. 1000	1000	1000	1000	1000
59. 1000	1000	1000	1000	1000
60. 1000	1000	1000	1000	1000
61. 1000	1000	1000	1000	1000
62. 1000	1000	1000	1000	1000
63. 1000	1000	1000	1000	1000
64. 1000	1000	1000	1000	1000
65. 1000	1000	1000	1000	1000
66. 1000	1000	1000	1000	1000
67. 1000	1000	1000	1000	1000
68. 1000	1000	1000	1000	1000
69. 1000	1000	1000	1000	1000
70. 1000	1000	1000	1000	1000
71. 1000	1000	1000	1000	1000
72. 1000	1000	1000	1000	1000
73. 1000	1000	1000	1000	1000
74. 1000	1000	1000	1000	1000
75. 1000	1000	1000	1000	1000
76. 1000	1000	1000	1000	1000
77. 1000	1000	1000	1000	1000
78. 1000	1000	1000	1000	1000
79. 1000	1000	1000	1000	1000
80. 1000	1000	1000	1000	1000
81. 1000	1000	1000	1000	1000
82. 1000	1000	1000	1000	1000
83. 1000	1000	1000	1000	1000
84. 1000	1000	1000	1000	1000
85. 1000	1000	1000	1000	1000
86. 1000	1000	1000	1000	1000
87. 1000	1000	1000	1000	1000
88. 1000	1000	1000	1000	1000
89. 1000	1000	1000	1000	1000
90. 1000	1000	1000	1000	1000
91. 1000	1000	1000	1000	1000
92. 1000	1000	1000	1000	1000
93. 1000	1000	1000	1000	1000
94. 1000	1000	1000	1000	1000
95. 1000	1000	1000	1000	1000
96. 1000	1000	1000	1000	1000
97. 1000	1000	1000	1000	1000
98. 1000	1000	1000	1000	1000
99. 1000	1000	1000	1000	1000
100. 1000	1000	1000	1000	1000

- dans un «country club» du voisinage. Les services de blanchissage peuvent également être fournis dans le logement, dans la buanderie commune ou par un service de blanchissage comparable à celui des hôtels.

Méthodes utilisées

La méthode utilisée pour fournir des services et des commodités est une considération importante et elle dépend de la gamme d'options de logement que vous pouvez offrir. Par exemple, vous pouvez inclure des services dans votre offre, les fournir séparément ou proposer une combinaison des deux.

[illegible]



Une meilleure santé, une retraite plus hâtive et une meilleure situation financière confèrent à de nombreux Canadiens âgés le désir, l'énergie et les moyens de continuer de mener une vie active en vieillissant. Ce phénomène a entraîné une forte segmentation du marché et une très grande diversité en plus de créer davantage de besoins et de préférences en ce qui concerne les services et les commodités.

Au Canada, la majorité des personnes âgées mènent une vie autonome sans souffrir de troubles physiques ou mentaux graves.¹ La plupart d'entre elles veulent continuer à vivre dans leur milieu et éviter de se retrouver dans des établissements de soins de longue durée. Elles préféreraient également bénéficier de services et d'un soutien qui leur permettront de rester chez elles plutôt qu'avoir à demander l'aide de parents ou d'amis.²

C'est seulement si vous comprenez parfaitement les attentes du marché dans ces domaines que vous pouvez garantir le succès d'un projet. Et cette compréhension ne peut s'acquérir qu'au moyen d'une bonne analyse du marché.

Le tableau 42 vous donne un aperçu général des raisons qui incitent les personnes âgées à déménager.³

Types de services et de commodités

Une fois que vous aurez compris le marché, examinez le genre de services et de commodités que vous pouvez et voulez offrir. (Voir tableau 43) Les principaux facteurs qui influenceront sur votre décision sont l'emplacement de votre ensemble résidentiel et son caractère, la formule choisie et le mode de réalisation.

Voir Glossaire des services à l'annexe C

Emplacement de l'ensemble résidentiel

L'endroit où les services et commodités sont disponibles peut élargir ou limiter vos options pour la construction de ce genre d'habitations. Par exemple, il est possible que l'accès à certains services soit limité en dehors des zones urbaines et qu'il soit nécessaire de les fournir sur place, et peut-être même de les inclure dans votre offre.

Caractère de l'ensemble résidentiel

Les services et commodités peuvent être regroupés en deux grandes catégories :

1. Activités sociales, pratiques ou associées au mode de vie que l'on rencontre fréquemment dans les logements traditionnels (par exemple, des piscines ou l'accès à des commerce de détail) qui seront disponibles ou non dans un ensemble résidentiel desservant tous les groupes d'âge;

TABEAU 42 — APERÇU GÉNÉRAL : RAISONS QUI INCITENT LES PERSONNES ÂGÉES À DÉMÉNAGER

Raisons de déménager	45-64 ans	65-69 ans	70-74 ans	75-79 ans	80 ans et plus
Recherche de plus d'activités récréatives, de loisirs et d'activités physiques	8%	8%	18%	9%	14%
Pour recevoir des soins et une assistance	—	—	8%	10%	19%

Source : Statistique Canada, Enquête sur le vieillissement et l'autonomie, septembre 1991, tirage spécial.



2. Des services personnels, médicaux et spécialisés qui sont peut-être moins courants et qui ont moins de chance de faire partie d'un ensemble résidentiel s'adressant à tous.⁴

Méthodes de prestation des services

Les services et commodités sont définis en fonction non seulement de leur nature, mais aussi de la façon dont ils sont fournis. Par exemple, les repas peuvent être préparés dans la cuisine du logement, livrés à domicile, mangés dans un service de repas à l'extérieur, consommés dans une cafétéria située sur place ou servis

dans un «country club» du voisinage. Les services de blanchissage peuvent également être fournis dans le logement, dans la buanderie commune ou par un service de blanchissage comparable à celui des hôtels.

Méthodes utilisées

La méthode utilisée pour fournir des services et des commodités est une considération importante et elle dépend de la gamme d'options de logement que vous pouvez offrir. Par exemple, vous pouvez inclure des services dans votre offre, les fournir séparément ou proposer une combinaison des deux.

TABLEAU 43 — DESCRIPTION DES SERVICES ET COMMODITÉS

Installations dans le logement		Services d'entretien ménager	
espace d'entreposage	jardins privés, balcons, serres	gros ménage saisonnier	déblaiement de la neige
climatisation	buanderie	entretien du logement et du jardin	ménage
câble de télévision	douche et baignoire à remous	réparations et rénovations	réparation et entretien des appareils ménagers
Installations de services à caractère social ou récréatif		Services de repas¹	
salons	salles de quilles	transport vers une salle à manger	services de salle à manger
courts de tennis	salles de réunion	livraison de repas à domicile	salons de thé
terrain de golf	salles de réception	services de cafétéria	barbecue
sentiers de promenade	salles de cartes et de jeux		
marina	courts de squash		
centre de bricolage	atelier d'artisanat		
salle de poids et haltères	sentiers de nature		
bénévolat	bibliothèque et coin de lecture	Services de soutien	
	pistes de bicyclette	Hygiène personnelle	
	atelier de travail du bois	bain	lever et coucher
	bains de vapeur—sauna	soins d'hygiène	habillage et déshabillage
	piscine, bain giratoire	toilette	manger
	salle d'ordinateurs	Services professionnels	
	bar	services médicaux	ergothérapie
	programme de danse	services de soins infirmiers	physiothérapie
	centre de jardinage, serre	conseils diététiques	orthophonie
	salle de conditionnement physique et d'exercice	services de promotion de la santé	services de laboratoire
	pistes de ski de fond	travail social	services d'oxygène
	centre d'affaires (p. ex., photocopieuse, télécopieur)	services de laboratoire diagnostiques et de radiographie	
	climatisation	Services spécialisés	
	activités sociales organisées (p. ex., danse)	information et orientation	fournitures médicales
Services de sécurité		visites amicales	médicaments délivrés sur ordonnance
systèmes d'intervention d'urgence	vérifications de sécurité	services d'assistance	soins de relève
surveillance du logement	contacts téléphoniques	services de protection	
Commodités		Services communautaires	
services de vente au détail	services de stationnement	centres et clubs de l'âge d'or	soutien aux dispensateurs de soins
services de vente au détail améliorés	lave-autos	centres de bien-être	services d'hôpital de jour
services de buanderie	services religieux	services bénévoles	services d'assistance
		centres Alzheimer	services de jour pour personnes âgées
		Services de transport	
		transports en commun	transport spécial
		service de navette privé	services de stationnement
		Dispositifs d'aide, nouvelles technologies et appareils	



Contacts sociaux, activités récréatives et mode de vie

Au cours des dernières décennies, les ensembles résidentiels pour le marché des aînés ont fait de gros efforts pour offrir aux occupants un vaste éventail d'activités, telles que la pratique de sports, des cours, la possibilité d'avoir une entreprise à domicile ou celle de faire du bénévolat.

Les endroits où personnes peuvent se rencontrer sont indispensables

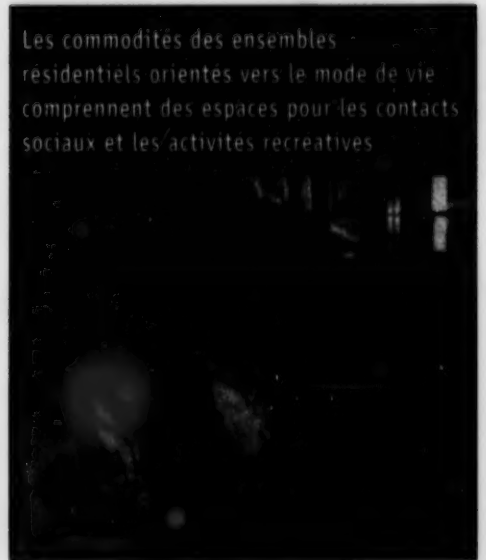


Loisirs et exercice

Comme ils ont davantage de temps pour leurs loisirs, les aînés accordent une grande importance aux activités récréatives. La plupart estime également que l'activité physique a un effet bénéfique sur leur santé et leur autonomie, bien que cette perception diminue avec l'âge.⁶

Les aînés tiennent plus que jamais à rester en bonne santé grâce à une bonne alimentation, des activités récréatives et de l'exercice. L'exercice fournit l'occasion de socialiser ou de se livrer à ses passe-temps

Les commodités des ensembles résidentiels orientés vers le mode de vie comprennent des espaces pour les contacts sociaux et les activités récréatives





favoris. L'accès facile à des activités récréatives et sportives peut être un atout important pour un ensemble résidentiel.

Mode de vie

Songez à offrir d'autres commodités et services tels que ceux qui sont suggérés ci-dessous.

Voyages. Les aînés peuvent aimer voyager seuls ou en groupe. Il peut s'agir de voyages en autocar d'un ou deux jours pour assister à des pièces de théâtre, à des festivals artistiques ou des manifestations sportives. Il est possible d'organiser de la même façon des voyages à longue distance.

Éducation. De plus en plus de retraités continuent à suivre des cours, au niveau du secondaire, du collège ou de l'université. Vous pouvez conclure une entente avec des établissements d'enseignement, par exemple pour aider vos clients à s'inscrire ou pour offrir des cours sur place.

Bénévolat. De nombreuses personnes âgées trouvent beaucoup de satisfaction à faire du bénévolat. Vous pourriez inviter des organismes à la recherche de bénévoles à faire un exposé devant les occupants. Il est également possible d'organiser des projets de bénévolat pour les groupes de occupants intéressés et de les annoncer sur un tableau d'affichage dans la salle de réunion principale.

Des programmes comparables aux Grands frères et Grandes sœurs ont du succès dans certaines régions du pays. Des personnes âgées sont mises en rapport avec d'autres adultes ou des enfants pour inciter les uns et les autres à nouer des relations dont chacun peut tirer profit. Un grand nombre d'écoles, de camps de vacances et de programmes pour la jeunesse participent également à des activités avec des groupes de personnes âgées.

Sécurité

Il est important pour les aînés de vivre dans un environnement sûr, surtout dans les grandes villes étant donné qu'un grand nombre d'entre eux ont peur d'être victimes de la criminalité. Une des principales raisons pour lesquelles les aînés déménagent de leur maison est qu'ils souhaitent accroître leur sécurité. En tant que fournisseur de logements, vous devez donc prêter une attention particulière à la sécurité de votre ensemble résidentiel et du milieu de vie que vous offrez.

Le nombre et le genre de dispositifs de sécurité dépendent du niveau de protection désiré. Il faut au moins que les zones extérieures et intérieures, y compris les terrains de stationnement, soient bien éclairées. Les entrées d'immeuble et les stationnements devraient être protégés à la fois par un système de verrouillage, un intercom ou une télévision en circuit fermé. Le recrutement d'occupants pour participer à des programmes de surveillance est une bonne façon de renforcer la sécurité et la police locale peut vous aider à mettre ce genre de programme sur pied.

Vous pouvez améliorer la sécurité au moyen de patrouilles, de barrières de sécurité situées à l'extérieur, d'un bureau d'accueil, d'un circuit fermé de télévision dans l'ensemble du complexe résidentiel (y compris les aires de stationnement) et à l'aide de systèmes de sécurité installés dans chaque logement. La surveillance des logements en l'absence de leurs occupants tranquilliserait également ces derniers et augmenterait leur sécurité.

Il faut aussi un bon système de protection contre les incendies. Les personnes âgées craignent souvent de ne pas pouvoir quitter leur maison ou leur appartement assez vite en cas d'urgence. Même si les codes du bâtiment n'exigent pas certaines installations de protection contre les incendies telles que



des extincteurs à eau, ces dispositifs représentent généralement un attrait supplémentaire pour le marché des aînés.

Services complémentaires

Il s'agit des services qui ne se rapportent pas au logement proprement dit, mais qui contribuent à améliorer la qualité de vie. Néanmoins, il est parfois difficile de faire la distinction entre les services qu'il est agréable d'avoir et ceux qui sont indispensables. Par exemple, un voyage hebdomadaire en autocar jusqu'au centre commercial local peut constituer une excursion agréable pour certains, mais une nécessité pour ceux qui n'ont pas d'autres moyens d'acheter des produits alimentaires ou de toilette, d'avoir accès aux services financiers, etc. Ces services complémentaires peuvent être un instrument de commercialisation important pour ce genre de complexe résidentiel, car c'est ce qui en fait autre chose qu'un simple toit.

Vous pouvez également faciliter l'accès aux commerces de détail souvent utilisés en les offrant sur place ou en situant l'ensemble résidentiel à distance de marche.⁷ Si l'immeuble se trouve dans une grande rue commerciale, des magasins situés au rez-de-chaussée vous rapporteront des revenus supplémentaires.⁸ Il est important d'avoir facilement accès aux types de commerces de détail ci-après :

- supermarché, épicerie ou dépanneur;
- pharmacie;
- banque ou guichet automatique;
- restaurant, cafétéria ou café;
- nettoyeur;
- coiffeur.

Services d'entretien

L'entretien d'un logement est une tâche exigeante pour les personnes âgées. Il est

parfois difficile, impossible ou dangereux pour elles de s'acquitter de certaines corvées. Elles peuvent engager des gens de métier, mais le coût de leurs services et la crainte de tomber sur des individus sans scrupules peuvent les en dissuader.

Les personnes âgées considèrent certainement que les services de ménage leur apportent un avantage pratique et tangible en les aidant à continuer à mener une vie autonome. Les ensembles résidentiels qui offrent ces services ont un net avantage sur la concurrence.

Services de repas

La façon dont vous assurerez des services de repas dépendra du menu, du nombre de repas offerts quotidiennement, du mode de livraison (repas livrés à domicile, self-service en cafétéria ou dîner à la carte), de la conception de la salle à manger et d'autres facteurs. Les repas jouent un rôle important dans notre vie en nous nourrissant et en favorisant une interaction sociale. Pour choisir les options que vous offrirez sur ce plan, vous pouvez vous servir de la même technique pour établir les préférences en matière de logement, de commodités et de services de votre créneau du marché.

Services de soutien

Les services de soutien aident les occupants dans leurs activités quotidiennes, fournissent des conseils, offrent des services médicaux et de santé personnelle et favorisent la socialisation. Comme ce sont des services dont les gens ont un besoin immédiat ou qui sont très personnels, ils sont souvent assurés directement à domicile (services à domicile) ou dans l'ensemble résidentiel (services sur place). Ils peuvent être fournis par divers groupes communautaires et font largement appel à des bénévoles, en plus du personnel professionnel.



Le genre de services de repas offerts dépend des besoins et des préférences des occupants. Lorsqu'ils sont offerts dans une salle à manger commune, les résidents prennent ensemble tous leurs repas. Selon l'établissement, il s'agit d'un buffet ou d'un service aux tables.



Les services de soutien comme ceux qu'offrent les infirmières de l'Ordre des infirmières de Victoria sont extrêmement utiles et peuvent être offerts par des organismes de l'extérieur.



Services de transport

Les services de transport sont souvent essentiels pour aider les aînés à conserver leur autonomie. Le quart des Canadiens de plus de 65 ans signalent des problèmes de transport et 30% des plus de 55 ans n'ont pas de permis de conduire.⁹ Le transport est

également essentiel pour de nombreuses activités de la vie quotidienne, y compris pour magasiner, aller à la banque, aller chez le médecin, participer à des activités sociales ou assister à un service religieux. Le fait de ne plus pouvoir conduire est l'un des facteurs qui limitent le plus l'autonomie.



Un autobus qui fait la navette jusqu'au centre commercial local est donc un précieux service à offrir aux occupants. Les villes canadiennes mettent une grande variété de services de transport, y compris les transports en commun et des autobus accessibles en fauteuil roulant pour les handicapés qui ont besoin d'un service porte-à-porte à la disposition du public. La plupart des réseaux de transport en commun accordent des rabais aux personnes âgées et peuvent même subventionner le prix des laissez-passer d'autobus.

L'emplacement d'un ensemble résidentiel peut parfois éliminer ou réduire le besoin de services de transport spéciaux. Si possible, les logements devraient être situés à distance de marche ou à courte distance en voiture des services. Pour permettre l'utilisation maximale des transports en commun, l'ensemble résidentiel devrait être construit dans une rue importante ou à proximité, là où les arrêts d'autobus sont abrités et dotés de sièges. L'entrée de l'immeuble devrait être conçue de façon à ce que les occupants n'aient pas à monter ou descendre une forte pente pour se rendre à l'arrêt d'autobus le plus proche, aux magasins ou à d'autres destinations fréquentes.¹⁰

Un terrain de stationnement pratique et sûr est également un atout important pour le logement des aînés. Un grand nombre de personnes âgées peuvent encore conduire, mais ont de la difficulté à monter dans leur voiture et à en descendre. S'il n'est pas possible de situer le terrain de stationnement à proximité des logements, vous pourriez offrir un service de stationnement. La sécurité des aires de stationnement est essentielle et peut être assurée grâce à un bon éclairage, des indicateurs d'urgence, un système de télévision en circuit fermé et des patrouilles de sécurité, entre autres mesures. Les installations de lavage de voitures aménagées dans les immeubles d'appartements représentent une commodité supplémentaire.

Dispositifs d'aide, nouvelles technologies et appareils ménagers

Une personne âgée peut continuer une vie autonome ou être gravement limitée dans ses activités quotidiennes selon qu'elle disposera de certains dispositifs ou appareils. Les lunettes et autres prothèses visuelles, les prothèses auditives, les ustensiles de cuisine spéciaux et gadgets, les élévateurs, les cannes et les ambulateurs, de même que

Les navettes peuvent être une solution commode



Constatant l'accroissement de la demande de services de transport spécialisés, davantage d'entreprises de taxi privées achètent des camionnettes accessibles en fauteuil roulant pour améliorer leur service à la clientèle. De plus en plus d'organismes communautaires font également appel à des bénévoles qui se servent de leur propre voiture pour transporter des personnes âgées, généralement gratuitement. Certains centres de jour et autres pour personnes âgées assurent le transport porte-à-porte des participants.



les fauteuils roulants, sont autant de dispositifs qui favorisent l'autonomie, l'autosuffisance et les contacts sociaux.

Vous pouvez grandement aider les occupants en veillant à ce qu'ils puissent rencontrer les fournisseurs de ces services grâce à des bureaux situés sur place, des programmes de visites, etc. Ces dispositifs sont souvent prescrits par les médecins, les cliniques externes des hôpitaux et les professionnels de la santé qui visitent les patients à domicile. Ils sont vendus par les services externes des hôpitaux ou les pharmacies spécialisées. Les fournisseurs et les professionnels de la santé possèdent également des renseignements sur les subventions que le gouvernement accorde pour ces articles. Les magasins qui les vendent deviennent plus nombreux, surtout dans les villes. Ils sont répertoriés dans les Pages Jaunes^{MC}.

Comment offrir les services et les installations

Après avoir établi quel genre de services et d'installations vous allez proposer à votre clientèle, vous devez décider de la façon de les offrir. Il faut pour cela déterminer à quel endroit ils seront offerts et qui gèrera leur exploitation.

Les services ou installations peuvent être assurés à trois endroits (individuellement ou ensemble) :

- **à domicile** — lorsque le service est fourni dans le logement du résident (livraison de repas ou baignoire à remous);
- **sur place** — dans les installations communes (salle à manger commune, piscine avec sauna et baignoire à remous);
- **à l'extérieur** — (restaurant ou centre pour personnes âgées situé à proximité, piscine ou centre de conditionnement

physique du quartier ayant une baignoire à remous).

La fourniture des services peut être gérée de diverses façons :

- chaque occupant peut conclure lui-même une entente avec un organisme de l'extérieur pour obtenir le service à domicile (les administrateurs de l'ensemble résidentiel pourront l'aider en lui faisant des suggestions et des recommandations et en le mettant en contact avec des fournisseurs de services de soutien);
- les administrateurs faciliteront l'accès à des services communautaires en prévoyant, dans l'ensemble résidentiel, des locaux pour la prestation de ces services;
- les administrateurs peuvent offrir ces services directement en :
 - engageant leur propre personnel pour fournir le service;
 - conclure directement un contrat avec des organismes de l'extérieur pour fournir le service;
 - conclure un contrat avec un fournisseur de services qui, à son tour, engagera des sous-traitants et coordonnera leur travail;
- des partenaires pourraient participer à la prestation des services. Il s'agira, par exemple, d'organismes comme des centres de conditionnement physique, des organismes de soins de longue durée, des hôpitaux, des foyers pour personnes âgées, des restaurateurs ou des centres de l'âge d'or.

L'évaluation des méthodes

La façon dont les services sont intégrés dans l'ensemble résidentiel ou chaque logement sera déterminée dès le début de la planification et de la réalisation du projet et la conception en tiendra compte.



Services à domicile

Les services à domicile sont les services individuels fournis au domicile des gens. Ils

Les personnes âgées doivent avoir accès aux services



Divers services communautaires sont disponibles y compris des infirmières visiteuses et des auxiliaires personnelles



comprennent un vaste éventail de services professionnels tels que des services de soins infirmiers et de physiothérapie; des services de soins personnels, par exemple pour le bain et l'habillage; une aide pour l'entretien ménager y compris pour le lavage et le ménage, la livraison de repas ou les «visites amicales» de bénévoles. (Voir tableau 44)

Un grand nombre de ces services sont couverts par l'assurance-maladie provinciale ou territoriale et seront donc être fournis gratuitement ou pour des frais minimes. Si les occupants ont besoin de services supplémentaires, ils peuvent les acheter à des entreprises privées de soins à domicile ou à des organismes sans but lucratif. Ces fournisseurs de services font généralement de la publicité dans les journaux communautaires locaux, les publications pour personnes âgées et les Pages Jaunes^{MC} (dans la rubrique «Services de santé» ou «Services de santé à domicile»).

Services et installations sur place

Contrairement aux services à domicile qui apportent des soins supplémentaires aux occupants, mais qui sont gérés à partir de l'extérieur, les services sur place sont directement sur les lieux. Certains, tels que des bureaux, des salles de réunion, des salles à manger, des salons et des installations récréatives, peuvent être logés dans les parties communes de votre ensemble résidentiel.

Salle à manger. Les occupants prennent leurs repas dans une salle à manger commune. Ce service peut être offert tous les jours, une fois par semaine, une fois par mois ou autrement. En général, les occupants payent chaque repas individuellement ou payent un montant forfaitaire. D'autres services tels qu'un restaurant, un service de traiteur, une cafétéria ou le transport vers des restaurants de l'extérieur pourraient être offerts.

**IMPORTANT NOTE CONCERNING THE FOLLOWING
PAGES**

**THE PAGES WHICH FOLLOW HAVE BEEN FILMED
TWICE IN ORDER TO OBTAIN THE BEST
REPRODUCTIVE QUALITY**

**USERS SHOULD CONSULT ALL THE PAGES
REPRODUCED ON THE FICHE IN ORDER TO OBTAIN
A COMPLETE READING OF THE TEXT.**

**REMARQUE IMPORTANTE CONCERNANT LES
PAGES QUI SUIVENT**

**LES PAGES SUIVANTES ONT ÉTÉ REPRODUITES EN
DOUBLE AFIN D'AMÉLIORER LA QUALITÉ DE
REPRODUCTION**

**LES UTILISATEURS DOIVENT CONSULTER TOUTES
LES PAGES REPRODUITES SUR LA FICHE AFIN
D'OBTENIR LA LECTURE DU TEXTE INTÉGRAL**



TABLEAU 44 — TYPES DE SERVICES À DOMICILE

Types de services	Description
Services bénévoles	Services de soutien généralement offerts par des bénévoles.
Aide ménagère	Comprend les services comme le ménage, le lavage, la préparation des repas et le magasinage.
Soins de soins à domicile	Soins temporaires d'un membre de la famille qui dispense des soins.
Services de laboratoire	Prelevement à domicile de sang, etc., pour des tests effectués dans un laboratoire central.
Livraison de repas à domicile	Livraison de repas tout préparés par des bénévoles.
Soins infirmiers	Soins dispensés par des infirmières autorisées, y compris l'évaluation, le counselling, les pansements et l'assistance pour la prise de médicaments.
Oxygène	Livraison d'oxygène pour utilisation à domicile.
Services de soins d'urgence personnelle	Soins, hébergement, toilette, etc.
Services professionnels	Services de rééducation fonctionnelle (y compris physiothérapie, ergothérapie et orthophonie), diététique et travail social.
Consulte téléphonique	Appels téléphoniques quotidiens ou périodiques faits généralement par des bénévoles.

Services médicaux. Un médecin communautaire pourrait être disposé à tenir des consultations dans un bureau situé sur place, sur une base hebdomadaire ou périodique.

Services de promotion de la santé. Des professionnels de la santé communautaire tels que des infirmières, des diététiciennes, des podologues, des optométristes, des travailleurs sociaux, etc., tiennent des cliniques mensuelles pour dispenser des conseils et certains services de santé. Certains organismes communautaires mettront des professionnels à votre disposition gratuitement. Les professionnels de la santé du secteur privé peuvent fournir leurs services pour un prix minime ou gratuitement comme instrument de commercialisation.

Services sociaux. Vous pouvez offrir sur place tout un éventail d'activités de groupe organisées. Des services peuvent être fournis par l'entremise d'une société de gestion, d'un club de l'âge d'or local ou d'une agence spécialisée.

Vente au détail. Pour les occupants qui ont de la difficulté à aller magasiner, même avec une aide sur le plan du transport, certains commerçants accepteront peut-être d'établir une boutique dans votre ensemble résidentiel sur une base mensuelle ou périodique. Cela peut inclure une banque ou société de fiducie locale ou encore un magasin de vêtements qui se spécialise dans la clientèle des aînés. Les épiceries et les pharmacies locales pourront également fournir des services de livraison gratuits.

Services à l'extérieur

Les services de soutien communautaires se retrouvent dans divers cadres. Ils sont destinés à aider les aînés à continuer à mener une vie autonome chez eux le plus longtemps possible ou à soutenir les membres de leur famille qui s'occupent d'eux. La plupart de ces services sont financés entièrement ou partiellement par le gouvernement, mais certains peuvent exiger des frais d'utilisation modiques.





TABLEAU 44 — TYPES DE SERVICES À DOMICILE

Genre de service	Description
Visites amicales	Services de soutien généralement offerts par des bénévoles.
Aide ménagère	Comprend les services comme le ménage, le lavage, la préparation des repas et le magasinage.
Soins de relève à domicile	Relève temporaire d'un membre de la famille qui dispense des soins.
Services de laboratoire	Prélèvement à domicile de sang, etc., pour des tests effectués dans un laboratoire central.
Livraison de repas à domicile	Livraison de repas tout préparés par des bénévoles.
Soins infirmiers	Soins dispensés par des infirmières autorisées, y compris l'évaluation, le counselling, les pansements et l'assistance pour la prise de médicaments.
Oxygène	Livraison d'oxygène pour utilisation à domicile.
Services de soins d'hygiène personnelle	Bain, habillage, toilette, etc.
Services professionnels	Services de rééducation fonctionnelle (y compris physiothérapie, ergothérapie et orthophonie), diététique et travail social.
Contacts téléphoniques	Appels téléphoniques quotidiens ou périodiques faits généralement par des bénévoles.

Services médicaux. Un médecin communautaire pourrait être disposé à tenir des consultations dans un bureau situé sur place, sur une base hebdomadaire ou périodique.

Services de promotion de la santé. Des professionnels de la santé communautaire tels que des infirmières, des diététiciennes, des podologues, des optométristes, des travailleurs sociaux, etc., tiennent des cliniques mensuelles pour dispenser des conseils et certains services de santé. Certains organismes communautaires mettront des professionnels à votre disposition gratuitement. Les professionnels de la santé du secteur privé peuvent fournir leurs services pour un prix minime ou gratuitement comme instrument de commercialisation.

Services sociaux. Vous pouvez offrir sur place tout un éventail d'activités de groupe organisées. Des services peuvent être fournis par l'entremise d'une société de gestion, d'un club de l'âge d'or local ou d'une agence spécialisée.

Vente au détail. Pour les occupants qui ont de la difficulté à aller magasiner, même avec une aide sur le plan du transport, certains commerçants accepteront peut-être d'établir une boutique dans votre ensemble résidentiel sur une base mensuelle ou périodique. Cela peut inclure une banque ou société de fiducie locale ou encore un magasin de vêtements qui se spécialise dans la clientèle des aînés. Les épiceries et les pharmacies locales pourront également fournir des services de livraison gratuits.

Services à l'extérieur

Les services de soutien communautaires se retrouvent dans divers cadres. Ils sont destinés à aider les aînés à continuer à mener une vie autonome chez eux le plus longtemps possible ou à soutenir les membres de leur famille qui s'occupent d'eux. La plupart de ces services sont financés entièrement ou partiellement par le gouvernement, mais certains peuvent exiger des frais d'utilisation modiques.



Ces services ne se limitent pas nécessairement à la santé. Ils peuvent inclure des restaurants locaux, des clubs de gymnastique ou des installations récréatives. Vous pourriez négocier des conditions d'adhésion spéciales avec un club de gymnastique ou un centre récréatif situé à proximité.

Une autre façon d'offrir des services extérieurs est de partager des installations avec d'autres organismes tels qu'un autre ensemble résidentiel, un hôtel, un établissement d'enseignement ou un complexe récréatif. Cela doublera les services offerts tout en limitant les frais.

Vous pouvez également prendre des dispositions avec les clubs de l'âge d'or ou les agences de voyages de la région pour qu'ils accordent un traitement préférentiel aux occupants en leur offrant des voyages, des rabais spéciaux ou des réservations prioritaires.

Information et orientation. Ces services fournissent gratuitement de l'information sur les services médicaux et services sociaux offerts localement aux aînés. Les centres d'information communautaires, les bibliothèques locales, les bureaux des ministères de la santé de la province ou du territoire (qui ont souvent un numéro de téléphone sans frais) fournissent des renseignements sur les services dont les aînés et les fournisseurs de logements peuvent avoir besoin. Les médecins de famille sont souvent le premier point de contact pour les services tandis que dans certaines régions, les centres médicaux du voisinage coordonnent la prestation des services en plus de fournir des renseignements.

Les centres ou clubs de l'âge d'or. Divers centres de jour organisent des activités pour les personnes âgées de la collectivité. Les centres ou clubs de l'âge d'or, qui ne font généralement payer que des frais d'adhésion

minimes, desservent les aînés les plus mobiles. Les services offerts peuvent inclure des repas, des programmes récréatifs, des séances de conditionnement physique et des activités visant à promouvoir la santé.

Centres de soins de jour pour les personnes âgées. Ces services s'adressent aux personnes âgées dont la santé est précaire et sont généralement offerts dans des organismes communautaires et des centres de l'âge d'or. Il s'agit de programmes d'une journée complète ou de quelques heures, offerts jusqu'à cinq jours par semaine, qui peuvent comprendre un service de transport, un ou deux repas, diverses activités et une surveillance médicale.

Soins de jour pour les personnes atteintes de la maladie d'Alzheimer. Ce service de soins de jour assure la relève des personnes qui prennent soin des victimes de la maladie d'Alzheimer ou de certaines formes de démence. Ces programmes sont particulièrement utiles aux couples qui vivent dans des logements pour les aînés et dont l'un des conjoints s'occupe de l'autre.

Soutien aux dispensateurs de soins. Les organismes communautaires peuvent offrir d'autres programmes de soutien aux dispensateurs de soins en collaboration avec des services de garde de jour, y compris des services de counselling, une formation pour les dispensateurs de soins et des groupes de soutien. Ces programmes doivent être offerts par des organismes sans but lucratif ou des entreprises privées. Les frais dépendront du financement gouvernemental disponible et du genre de services fournis, mais ils sont généralement minimes ou nuls pour les programmes de soutien aux dispensateurs de soins.

Cliniques externes. Situées en milieu hospitalier, ces cliniques assurent des services d'évaluation et de soins à court terme, par exemple une rééducation fonctionnelle à la suite d'une hospitalisation



ou d'une maladie grave. Les patients y vont deux ou trois fois par semaine et le traitement peut durer plusieurs semaines. Les programmes comprennent généralement de repas et certaines activités et parfois un services de transport. Les services aux malades externes offrent également divers traitements médicaux. En général, les services hospitaliers exigent que le patient soit adressé par un médecin.

Soins de relève. En plus des soins de relève à domicile, les hôpitaux ou un établissement pour personnes âgées du voisinage peuvent offrir des services de soins de relève. Ces services permettent aux dispensateurs de soins de se reposer pendant quelques jours ou plusieurs semaines en soignant le patient à l'intérieur de l'établissement.

Services d'aide juridique. Ces services, qui peuvent être fournis par des organismes locaux, viennent en aide aux personnes âgées qui ont des problèmes juridiques y compris celles qui sont maltraitées, qui ont des difficultés financières, qui ont à se plaindre du corps médical, etc. Ces services sont généralement fournis, moyennant des frais minimes, par des avocats, des assistants juridiques et des travailleurs sociaux. Ils peuvent également être fournis par des organismes gouvernementaux spécialisés.

Le choix de la méthode qui convient

La gamme de services et de commodités que vous offrez dépendra beaucoup du genre de logements que vous construirez. De plus, l'étude de marché que vous avez faite pour déterminer le genre d'ensemble résidentiel à construire vous sera très utile pour prendre des décisions au sujet des services.

Pour vous aider à examiner davantage vos choix, posez-vous les questions suivantes.

Quel genre d'options dois-je offrir?

La nature de l'ensemble résidentiel peut limiter la gamme des services et installations

que vous proposerez et la façon de les offrir. Un projet de petite envergure n'aura peut-être pas la masse critique d'occupants suffisante pour financer une activité ou un service donné. Par contre, il est plus facile d'offrir des services communs et des installations dans les logements-foyers qui englobent des aires communes.

Quels genres de clients vais-je desservir, à court et à long terme?

Votre groupe d'âge cible influera directement sur le type et la gamme de services et d'installations que vous offrirez. En général, les aînés les plus jeunes recherchent la commodité ainsi que des services et installations qui favorisent un certain mode de vie tandis que les plus vieux accordent plus d'importance aux services de soutien.

Si vous avez ciblé les aînés les plus jeunes, établissez s'ils resteront dans votre ensemble résidentiel lorsqu'ils avanceront en âge. Dans l'affirmative, la conception architecturale doit être suffisamment flexible pour permettre des changements ou une expansion future des services. L'assurance d'obtenir des services lorsqu'ils en auront besoin peut attirer des clients potentiels.

Quelles sont les lacunes dans la collectivité?

Votre étude de marché devrait mettre en lumière les lacunes dans les services qu'offre la collectivité. Les clients potentiels trouveront votre projet plus attirant s'il offre des services qui ne sont pas généralement disponibles dans la région, qui sont difficiles à obtenir, qui sont coûteux ou pour lesquels il y a de longues listes d'attente.

Si vous ciblez un groupe religieux ou ethnique précis, la fourniture de services qui tiennent compte de leur culture, de leur langue ou de leur religion peut combler une lacune.



Quels services mes concurrents offrent-ils?

L'évaluation des services qu'offrent vos concurrents vous aidera à planifier et présenter les vôtres. L'expérience de vos concurrents vous donnera une bonne idée du genre de services que préfèrent les divers segments du marché et des difficultés que peut poser la fourniture de certains services. Enfin, si vous savez ce qu'offre la concurrence, vous pourrez la devancer en comblant les lacunes ou en offrant des services plus attrayants.

Le marché que je dessers a-t-il les moyens de s'offrir les services que je propose? Combien mes concurrents font-ils payer?

L'abordabilité est essentielle au succès de votre entreprise. Votre étude de marché devrait vous indiquer combien votre clientèle cible peut se permettre de payer pour des services, en plus des frais de logement, et combien elle est prête à déboursier pour les obtenir. N'oubliez pas non plus que de nombreux aînés doivent vivre avec un revenu fixe qui n'augmente pas beaucoup avec le temps et tenez-en compte dans vos prévisions des dépenses et recettes futures.

Les tarifs de vos concurrents vous donneront une bonne idée de la capacité de payer du marché, surtout si la concurrence dessert la même clientèle. Votre analyse de ces services devrait donc inclure des renseignements sur les frais exigés.

Puis-je coordonner l'accès à des services communautaires publics ou privés de façon à offrir un ensemble de services plus attrayants et plus abordables?

En puisant dans les services existants qui sont financés par des sources publiques ou privées, vous pouvez présenter à vos clients un ensemble de services plus attrayants et plus abordables. Vous devriez rencontrer les fournisseurs de services de votre collectivité pour examiner les possibilités de partenariat. S'il y a un fort pourcentage de personnes

qui reçoivent des services dans votre ensemble résidentiel, elles peuvent représenter un volume de clientèle suffisant pour que la prestation de services soit rentable. Des sources de financement publiques ou privées peuvent également vous permettre de compléter un ensemble de services que les occupants auront les moyens de payer.

La réglementation limite-t-elle la prestation de certains services?

En recherchant le genre de services que vous pouvez fournir, renseignez-vous sur les restrictions qu'impose la réglementation. Par exemple, le gouvernement peut interdire de fournir certains services, surtout des traitements médicaux, fournis par des professionnels non réglementés ou dans des locaux non agréés. La réglementation peut également régir la conception des locaux dans lesquels sont fournis certains types de services. Consultez le bureau du ministère de la santé de la province ou du territoire ainsi que les agents d'urbanisme locaux.

Quels plans devrais-je faire pour l'avenir? Quelle devrait être la souplesse de mes plans initiaux?

L'expression «maintien à domicile» sous-entend la création d'un environnement qui répond à l'évolution des besoins sans que les gens n'aient à se déplacer. Si l'on réduit au maximum les bouleversements dans la vie des personnes âgées, cela leur permet de conserver leurs réseaux sociaux, d'aider les couples qui ont des besoins différents à rester ensemble plus longtemps et d'accroître l'estime de soi des gens lorsque leur santé se dégrade.

Du point de vue des services, il faudrait examiner la façon de tenir compte des divers changements physiques associés au vieillissement. Il faut pour cela un milieu physique qui permet aux gens de circuler librement à l'aide d'une canne, d'un ambulateur ou d'un fauteuil roulant

IMPORTANT NOTE CONCERNING THE FOLLOWING PAGES

**THE PAGES WHICH FOLLOW HAVE BEEN FILMED
TWICE IN ORDER TO OBTAIN THE BEST
REPRODUCTIVE QUALITY**

**USERS SHOULD CONSULT ALL THE PAGES
REPRODUCED ON THE FICHE IN ORDER TO OBTAIN
A COMPLETE READING OF THE TEXT.**

REMARQUE IMPORTANTE CONCERNANT LES PAGES QUI SUIVENT

**LES PAGES SUIVANTES ONT ÉTÉ REPRODUITES EN
DOUBLE AFIN D'AMÉLIORER LA QUALITÉ DE
REPRODUCTION**

**LES UTILISATEURS DOIVENT CONSULTER TOUTES
LES PAGES REPRODUITES SUR LA FICHE AFIN
D'OBTENIR LA LECTURE DU TEXTE INTÉGRAL**



et prévoir des systèmes de surveillance, des appareils accessibles et de l'espace pour les activités sociales. Les ensembles résidentiels pour retraités qui présentent le maximum de flexibilité sont plus faciles à commercialiser auprès d'un plus grand nombre de personnes âgées.

La livraison des services

Les services et installations peuvent être offerts sur place, confiés à des sous-traitants ou les deux. Quelle que soit la solution pour laquelle vous optez, veillez à expliquer les options et les conditions aux occupants.¹¹

Paiement et financement

Si les occupants signent un contrat avec un organisme pour obtenir un service à domicile, ils devraient convenir des modalités de paiement avec le fournisseur de services. C'est également le cas si vous avez mis de l'espace à la disposition des

fournisseurs de services dans votre immeuble.

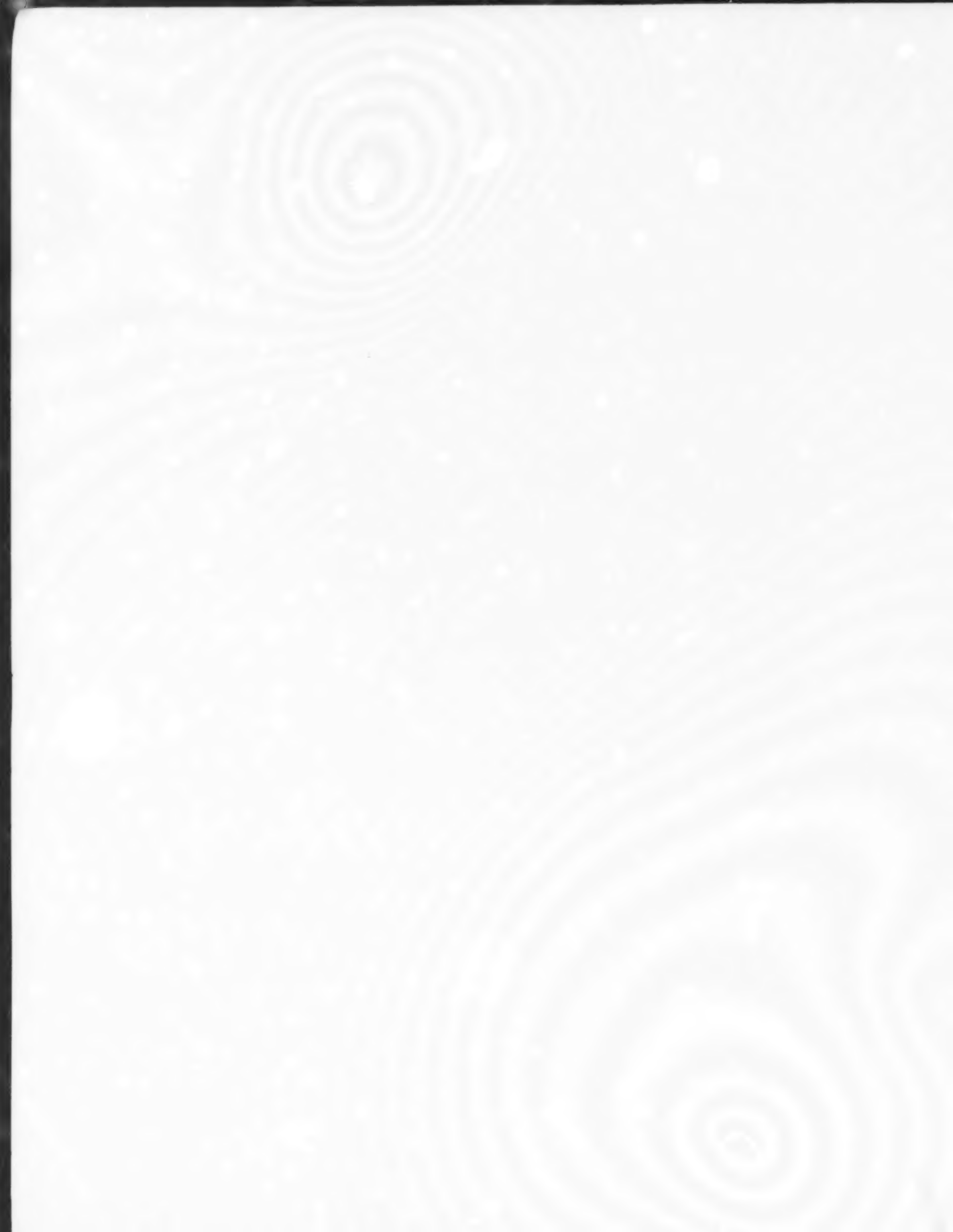
Toutefois, les services fournis par l'administration de l'ensemble résidentiel peuvent être proposés sous diverses formes allant du prix forfaitaire à un tarif pour chaque service rendu. Chaque méthode présente ses avantages et ses inconvénients qu'il faut examiner en tenant compte des besoins et des exigences du marché cible, de la capacité de paiement de celui-ci et de votre capacité à gérer les services efficacement. Le tableau 45 ci-dessous décrit plusieurs formules et questions à considérer.

Partenariats stratégiques¹²

Les services qui visent à faciliter la vie sont généralement fournis directement par les fournisseurs de logements tandis que les services de santé et de soutien exigent habituellement un haut niveau d'expérience et de compétence professionnelle. Vous

TABEAU 45 — POSSIBILITÉS DE SERVICES

Options de services	Avantages et inconvénients
Tout compris : Le coût des services est inclus dans les frais mensuels uniformes que doivent payer tous les occupants.	<ul style="list-style-type: none"> • Formule la plus simple à administrer • Formule la plus facile à comprendre pour l'occupant • Le coût des services est réparti également entre tous les occupants • Ne permet pas de différences en fonction des besoins • Pénalise les occupants qui n'ont pas besoin de services • Incite à faire une utilisation excessive des services
Choix d'options : Les occupants peuvent choisir entre deux ou plusieurs options selon le genre et le niveau de service dont ils ont besoin. Les frais mensuels sont différents pour chaque option. Souvent, deux options sont offertes : les services de base ou les services complets.	<ul style="list-style-type: none"> • Plus difficile à administrer que le tout compris, mais relativement simple • Plus difficile à comprendre que le tout compris, mais plus facile à commercialiser • Le coût des services est réparti plus équitablement en fonction des besoins • Pénalise certains occupants qui peuvent avoir besoin d'une option plus simple • Incite à faire une utilisation excessive des services
À la carte : Les occupants ne paient que pour les services utilisés, par chaque utilisation ou sur une base périodique (hebdomadaire, mensuelle ou annuelle).	<ul style="list-style-type: none"> • Concept facile à comprendre • Plus difficile et plus coûteux à administrer • Présente de plus gros risques financiers pour le propriétaire de l'ensemble résidentiel, car il n'est pas possible de planifier aussi facilement le volume des services • Peut limiter le genre de services offerts
Formule mixte : Certains services sont offerts en bloc (ou choisis de plusieurs options), et d'autres sont offerts à la carte.	<ul style="list-style-type: none"> • Formule qui offre le plus de souplesse • Permet une plus grande diversité d'options, en fonction des besoins et des préférences • Plus difficile à administrer, mais pas aussi coûteux qu'à la carte • Plus compliqué à comprendre pour les occupants





et prévoir des systèmes de surveillance, des appareils accessibles et de l'espace pour les activités sociales. Les ensembles résidentiels pour retraités qui présentent le maximum de flexibilité sont plus faciles à commercialiser auprès d'un plus grand nombre de personnes âgées.

La livraison des services

Les services et installations peuvent être offerts sur place, confiés à des sous-traitants ou les deux. Quelle que soit la solution pour laquelle vous optez, veillez à expliquer les options et les conditions aux occupants.⁽¹⁾

Paiement et financement

Si les occupants signent un contrat avec un organisme pour obtenir un service à domicile, ils devraient convenir des modalités de paiement avec le fournisseur de services. C'est également le cas si vous avez mis de l'espace à la disposition des

fournisseurs de services dans votre immeuble.

Toutefois, les services fournis par l'administration de l'ensemble résidentiel peuvent être proposés sous diverses formes allant du prix forfaitaire à un tarif pour chaque service rendu. Chaque méthode présente ses avantages et ses inconvénients qu'il faut examiner en tenant compte des besoins et des exigences du marché cible, de la capacité de paiement de celui-ci et de votre capacité à gérer les services efficacement. Le tableau 45 ci-dessous décrit plusieurs formules et questions à considérer.

Partenariats stratégiques⁽²⁾

Les services qui visent à faciliter la vie sont généralement fournis directement par les fournisseurs de logements tandis que les services de santé et de soutien exigent habituellement un haut niveau d'expérience et de compétence professionnelle. Vous

TABEAU 45 — POSSIBILITÉS DE SERVICES

Options de services	Avantages et inconvénients
<i>Tout compris</i> : Le coût des services est inclus dans les frais mensuels uniformes que doivent payer tous les occupants.	<ul style="list-style-type: none"> • Formule la plus simple à administrer • Formule la plus facile à comprendre pour l'occupant • Le coût des services est réparti également entre tous les occupants • Ne permet pas de différences en fonction des besoins • Pénalise les occupants qui n'ont pas besoin de services • Incite à faire une utilisation excessive des services
<i>Choix d'options</i> : Les occupants peuvent choisir entre deux ou plusieurs options selon le genre et le niveau de service dont ils ont besoin. Les frais mensuels sont différents pour chaque option. Souvent, deux options sont offertes : les services de base ou les services complets.	<ul style="list-style-type: none"> • Plus difficile à administrer que le tout compris, mais relativement simple • Plus difficile à comprendre que le tout compris, mais plus facile à commercialiser • Le coût des services est réparti plus équitablement en fonction des besoins • Pénalise certains occupants qui peuvent avoir besoin d'une option plus souple • Incite à faire une utilisation excessive des services
<i>À la carte</i> : Les occupants ne paient que pour les services utilisés, pour chaque utilisation ou sur une base périodique (hebdomadaire, mensuelle ou annuelle).	<ul style="list-style-type: none"> • Concept facile à comprendre • Plus difficile et plus coûteux à administrer • Présente de plus gros risques financiers pour le propriétaire de l'ensemble résidentiel, car il n'est pas possible de planifier aussi facilement le volume des services • Peut limiter le genre de services offerts
<i>Formule mixte</i> : Certains services sont offerts en bloc (ou choix de plusieurs options), et d'autres sont offerts à la carte.	<ul style="list-style-type: none"> • Formule qui offre le plus de souplesse • Permet une plus grande diversité d'options, en fonction des besoins et des préférences • Plus difficile à administrer, mais pas aussi coûteux qu'à la carte • Plus compliqué à comprendre pour les occupants



pourriez songer à former des partenariats stratégiques avec des entreprises ou des agences spécialisées.

Ces partenariats permettent aux promoteurs ou aux gérants d'immeuble de concentrer leurs efforts sur la gestion des logements sans avoir à acquérir des compétences dans des domaines qu'ils ne connaissent pas. En outre, le fait d'avoir un partenaire reconnu pour fournir des services récréatifs, sociaux, médicaux, ménagers ou personnels rassurera les occupants potentiels quant à l'efficacité des services qui leur seront offerts. Comme les partenaires ont tout intérêt à se soutenir mutuellement, ils seront sans doute plus intéressés à bien collaborer que ne le feraient des entrepreneurs de l'extérieur. Si des alliances sont formées dès le début, les fournisseurs de services peuvent également contribuer à la conception du projet.

Dans certains cas, les services peuvent être financés complètement ou partiellement par le ministère de la santé de la province ou du territoire. Dans d'autres cas, ils seront achetés à des entreprises privées ou des organismes sans but lucratif. Les programmes subventionnés varient d'une province à l'autre et vous devriez communiquer avec le bureau d'information de votre gouvernement. (Voir à l'annexe D la liste des services fédéraux, provinciaux et territoriaux.)

Pour la prestation des services de santé et de soutien, songez à conclure des partenariats stratégiques avec un ou plusieurs des organismes ci-après :

- agences de soins à domicile;
- agences de soins médicaux à domicile;
- hôpitaux;
- services de soins de longue durée (offrant des foyers de soin et autres services);
- groupes de médecins;
- centres de l'âge d'or.

Pour répondre à certains besoins religieux et culturels de votre marché cible, vous pourriez également songer à conclure des partenariats avec des organismes religieux ou ethniques.

Questions à examiner pour la planification, la conception et la construction de logements pour les aînés

Le ciblage du marché des aînés influe sur la conception architecturale de l'ensemble résidentiel et de chaque logement. Examinez la façon dont les services énumérés ci-dessous influenceront vos plans.

Maintien à domicile¹⁹

Vous devriez vous familiariser avec les besoins de services spécialisés. Par exemple, demandez-vous si la conception du projet va :

- fournir l'espace et les installations nécessaires pour accueillir les services proposés pour la phase initiale;
- suivre l'évolution à long terme des besoins des occupants.

Logement individuel

Les services qui permettent aux aînés en mauvaise santé ou handicapés de rester chez eux requièrent une attention particulière. Les plans du logement devraient permettre de circuler à l'aide d'un ambulateur et d'un fauteuil roulant dans toutes les pièces. Il faudrait également porter attention à d'autres détails tels que les suivants :

- les poignées de porte, les prises de courant, les commutateurs et autres commandes devraient être accessibles en position assise;
- il faut installer des régulateurs de température pour éviter les brûlures;
- il faut installer des fenêtres qui permettent aux gens de voir à l'extérieur en étant assis;



- les logements doivent être câblés pour recevoir ultérieurement des systèmes automatisés;
- les armoires devraient être de hauteur adaptable.

Aires communes

Le type et la superficie des aires communes requises dépendront des services que vous offrirez.

Les services sociaux et récréatifs fournis sur place exigent des salles et de l'équipement pour les activités ci-après :

- exercice ou physiothérapie;
- lieux de réunion à l'extérieur;
- salles convenant à la réunion de groupes importants, à des conférences, à des projections de films, etc.;
- salles de cartes et de jeux;
- salons;
- salle d'artisanat;
- courts de squash et de tennis;
- piscines, bains giratoires et saunas.

La fourniture de services de repas peut exiger :

- des cuisines pour la préparation des repas;
- une salle à manger;
- des aires de repas et des cuisines pour la préparation;
- des installations pour les poubelles et la réception des marchandises.

La fourniture de services de santé peut exiger :

- un bureau de médecin ou une salle de traitement;
- un bureau pour le personnel de soutien;
- des installations pour la fourniture d'oxygène et d'autre équipement d'urgence;
- un bureau d'infirmière;
- un système d'appel d'urgence.

Les autres éléments à intégrer comprennent :

- un endroit pour la visite périodique de commerçants, de services bancaires, etc.;
- les buanderies à l'étage ou dans le logement;
- des pistes pour la marche dans la nature.

Les aires communes devraient être conçues pour assurer une pleine accessibilité et pour faciliter les déplacements des handicapés auditifs et visuels. Il faudra notamment prêter une attention particulière aux matériaux et aux couleurs ainsi qu'au besoin de sécurité des personnes âgées.¹⁴



Notes

1. Secrétariat du troisième âge, *Viellissement et autonomie : Aperçu d'une enquête nationale*, Approvisionnement et Services Canada, 1993, p. 51.
2. Rosenthal, Carolyn J. et James Gladstone, *Family Relationships and Support in Later Life*, in eds. Marshall, Victor W. and Barry McPherson, *Aging: Canadian Perspectives*, Broadview Press, Peterborough, Ont., 1994, pp. 170-171. Secrétariat du troisième âge, *Elderly Residents in Ontario: Their Current Housing Situation and Their Interest in Various Housing Options*, en collaboration avec United Senior Citizens of Ontario, septembre 1985.
3. Vous trouverez une version plus complète de ce tableau au chapitre 2 : Les aînés : Qui sont-ils et qu'attendent-ils, tableau 24. Pour ce qui est de la mobilité des aînés, voir : Moore, Eric G. et Mark W. Rosenberg, "Residential Mobility and Migration among Canada's Elderly", in eds. Victor W. Marshall et Barry McPherson, *Aging: Canadian Perspectives*, Broadview Press, Peterborough, Ontario, 1994, pp. 51-69.
4. Les raisons pour lesquelles les aînés ont des besoins particuliers et des préférences en ce qui concerne les services et les installations sont énoncées au chapitre 2 : Les aînés : Qui sont-ils et qu'attendent-ils?
5. Pour ce qui est de la fourniture de repas, voir Services alimentaires, chapitre 10 : Gestion.
6. Eds. Marshall, Victor, W. et Barry McPherson, *Ageing and Independence*, Broadview Press, Peterborough, Ont., 1994, chapitre 3.
7. La question de l'emplacement et de la proximité des services est examinée plus en détail dans la section sur les services et installations, page 7-3.
8. Les avantages financiers peuvent être les suivants :
 - le coût des installations exploitées pour répondre aux besoins des occupants peut être financé par des sources de revenu extérieures, ce qui réduit les frais pour les occupants ou augmente les profits du promoteur ou gestionnaire de l'ensemble résidentiel;
 - les avantages que représentent ces commodités peuvent améliorer la vente ou la location et réduire ainsi le délai d'absorption ainsi que le taux de roulement en plus d'accroître éventuellement la valeur des logements;
 - le revenu locatif des entreprises commerciales peut améliorer votre trésorerie.



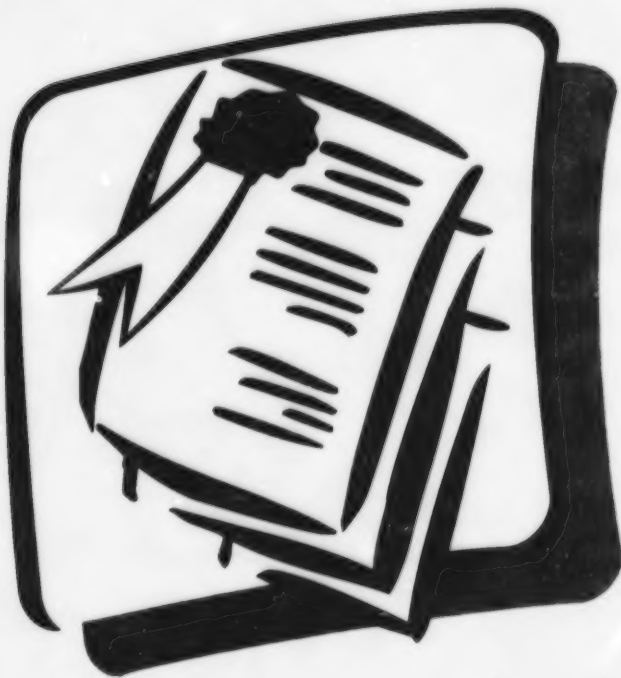
Pour une analyse plus approfondie des ensembles résidentiels mixtes, voir chapitre 8 : Modes d'occupation.

9. Conseil consultatif national sur le troisième âge, *Vignettes Vieillessement*, Ottawa, 1993, Aging Vignette No. 15.
10. Plusieurs de ces questions sont examinées au chapitre 6 : Conception du produit.
11. Une analyse plus approfondie des renseignements à communiquer aux occupants figure au chapitre 10, Compatibilité entre le complexe résidentiel et ses occupants.
12. Voir également "Area Agencies on Aging Key Allies for Getting Services to Seniors Housing", décembre 1996, *Housing the Elderly Report*, p. 1.
13. C'est un sujet que nous examinons à plusieurs reprises dans ce guide, surtout dans les sections concernant le maintien à domicile, l'adaptabilité, la détermination du type de services et d'installations à fournir et la compatibilité entre le complexe résidentiel et ses occupants. Le lecteur pourra également étudier les concepts présentés dans la section sur la Maison saine et Bâti-Flex. Bâti-Flex met l'accent sur la flexibilité et l'adaptabilité (c'est ce qu'on appelle également une conception sans obstacles et adaptable).
14. Vous trouverez des conseils précis pour la conception dans la section Conception des logements pour les aînés au chapitre 6. Les principes à considérer pour la conception sont examinés plus en détail dans Conception des logements et L'importance des services au chapitre 2.



Chapitre huit

MODES D'OCCUPATION



- *L'innovation et les modèles adoptés au Canada et dans d'autres pays répondent aux nouveaux styles de vie et aux nouvelles tendances économiques*
- *Les modes d'occupation traditionnels et leur gestion*



Les Canadiens connaissent surtout les logements en propriété absolue ou locatifs bien que le logement en copropriété soit en train de faire un retour après des années de délaissement. Les coopératives d'habitations sont moins répandues.

Récemment, l'évolution du mode de vie et des tendances économiques a incité le Canada à se tourner vers des solutions plus novatrices. Elles s'inspirent des expériences réalisées en Europe de l'Ouest, en Australie et aux États-Unis.

Modes d'occupation traditionnels

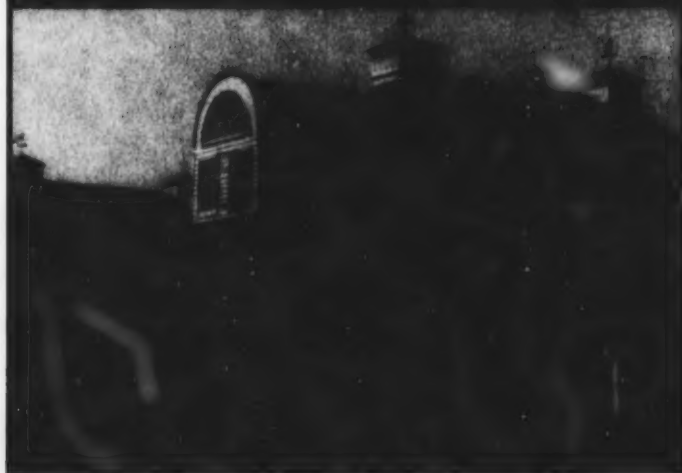
Propriété absolue

C'est le mode d'occupation le plus répandu au Canada. Près de 60% des Canadiens de 65 ans et plus possèdent un logement en propriété absolue, c'est-à-dire qu'ils sont propriétaires du terrain et des bâtiments qui s'y trouvent avec tous les droits et responsabilités qui en découlent. Ils sont libres de faire ce qu'ils veulent de leurs biens et ne sont limités que par les règlements municipaux, les ententes visant les lotissements, les exigences du Code du bâtiment et les lois provinciales ou fédérales.

Conseils pour les ensembles résidentiels en propriété absolue

- La responsabilité financière du promoteur prend fin lors de la cession de la propriété (vente) aux occupants. Cela simplifie les ententes juridiques et vous dégage de la responsabilité de gérer et exploiter l'immeuble à long terme.
- Des logements peuvent être construits et vendus individuellement, selon le besoin ou la demande. Vous risquez toutefois de vous trouver dans l'incapacité de rembourser votre prêteur pour l'acquisition du terrain et l'aménagement du site avant d'avoir vendu au moins un bon nombre des logements qui s'y trouvent.
- La propriété absolue peut être combinée à d'autres modes d'habitations. Un vaste village de retraite offrant des soins continus, par exemple, peut comprendre à la fois des logements locatifs, en copropriété ou en cession-bail.
- Les nouveaux logements en propriété absolue qui sont abordables, attrayants et confortables exigent peu d'entretien, et séduiront les propriétaires de maison qui ne veulent plus s'occuper de l'entretien d'un logement, mais qui souhaitent rester propriétaires.
- Vous pouvez également offrir divers types de logements tels que les maisons en rangée d'un étage, des bungalows jumelés et des maisons individuelles. Pour élargir ces options, vous pouvez offrir plusieurs modèles différents pour chaque catégorie et permettre aux acheteurs de personnaliser l'aménagement intérieur.

Les logements en propriété absolue permettent aux propriétaires de faire ce qu'ils veulent de leur logement





Conseils pour les ensembles résidentiels en propriété absolue (suite)

- Les habitations en propriété absolue offrent également de nombreuses options en ce qui concerne le mode vie : traditionnel (comme dans les lotissements habituels); peu d'entretien (les propriétaires sont libérés de corvées comme le pelletage de la neige ou la tonte de la pelouse); et orientation vers certaines activités (avec des services sociaux et récréatifs sur place).
- Même dans les complexes résidentiels où tous les logements sont en propriété absolue, il est possible d'offrir des services sociaux, récréatifs ou autres. Vous pourriez réserver un peu de terrain sur place pour la construction future d'un centre récréatif ou établir une association des propriétaires dès le début du projet. Les acheteurs adhèreraient à l'association et une fois que vous auriez vendu un certain nombre d'habitations, vous construiriez le centre récréatif. Une fois toutes les maisons vendues, vous céderiez le terrain et le centre à l'association des propriétaires (cette cession pourrait se refléter dans le prix des logements). L'association déciderait alors de gérer et d'exploiter le centre elle-même ou de confier cette tâche à une société de gestion. Dans le cadre d'une entente juridique spéciale, les occupants partageraient la propriété du centre ainsi que ses frais d'entretien et d'exploitation.

avantages dont bénéficient les locataires sont qu'ils n'ont pas à assurer l'entretien de leur habitation et qu'ils peuvent déménager quand ils le veulent sans grandes limitations. La location apporte également la sécurité et de la compagnie.

Les locataires signent un contrat à court terme, généralement pour un an ou deux, avec le propriétaire d'un ensemble résidentiel. Ils paient un loyer mensuel en échange du droit d'occuper un logement et d'utiliser les parties communes telles que les salons, les jardins paysagers et les terrains de stationnement. Le loyer peut également inclure l'électricité et le chauffage ou l'accès à des services de soutien. Le propriétaire doit assurer l'entretien de l'ensemble résidentiel et de chaque logement et fournir les services qu'il a convenu de fournir.

Les logements locatifs vont de petits ensembles de maisons en rangée offrant peu d'activités sociales et récréatives à de vastes complexes résidentiels qui mettent à la disposition des occupants tout un éventail d'activités et de commodités, de même que des services de ménage et de soutien, en passant par les immeubles d'appartements de taille moyenne dont les locataires peuvent se prévaloir de nombreux services.

Exemple d'immeuble d'appartements locatifs pour personnes âgées



Location

La location vient au deuxième rang des principaux modes d'occupation des logements au Canada. Les deux principaux



Les logements locatifs sont aussi parfois sans but lucratif. Au Canada, des programmes gouvernementaux et des allocations-logement subventionnent le logement des personnes à faible revenu.

On construit moins de logements locatifs au Canada pour diverses raisons. C'est notamment à cause de la réduction de la participation gouvernementale aux programmes de logement sans but lucratif et au meilleur rendement sur l'investissement que d'autres modes d'occupation procurent aux promoteurs privés.

Copropriété

Les propriétaires possèdent individuellement leur propre logement, mais se partagent la propriété des parties communes telles que les routes intérieures, les ascenseurs et les installations récréatives. Les propriétaires paient les impôts fonciers et l'hypothèque sur leur logement de même que des frais de copropriété mensuels qui couvrent leur part des frais d'entretien et d'exploitation des parties communes. Les propriétaires peuvent également participer à la gestion de l'ensemble résidentiel dans le cadre d'une association de propriétaires.

Conseils pour les logements locatifs

Le logement locatif peut être une source permanente de revenu. Toutefois, il requiert généralement un investissement important, une planification prudente et une grande compétence en gestion.

Même s'il peut vous rapporter un rendement élevé sur votre investissement, le logement locatif comporte habituellement plus de risques. Par exemple, si le roulement est plus élevé que prévu et s'il s'écoule davantage de temps que la moyenne avant que les logements ne soient loués, le taux de vacance élevé qui en résulte risque de compromettre le succès financier du projet.

En examinant la faisabilité financière à court et à long terme de votre projet, étudiez l'effet potentiel de la loi sur le contrôle des loyers ainsi que les effets du marché locatif local actuel et futur.

La souplesse, le choix et l'abordabilité sont d'autres aspects importants à considérer lorsque vous planifiez la construction d'un ensemble locatif. Dans des logements-foyer, par exemple, certaines personnes préfèrent vivre dans des petits appartements tandis que d'autres en veulent des grands. Certaines ne veulent manger qu'un repas par jour dans la salle à manger commune tandis que d'autres préfèrent prendre deux ou trois repas. Les repas peuvent être servis dans une salle à manger élégante ou dans une cafétéria self-service peu coûteuse.

Les logements locatifs destinés aux personnes âgées sont rarement équipés d'installations médicales ou emploient rarement des professionnels de la santé à plein temps. Mais un grand nombre d'ensembles résidentiels tels que les logements-foyer, offrent des services de ménage.

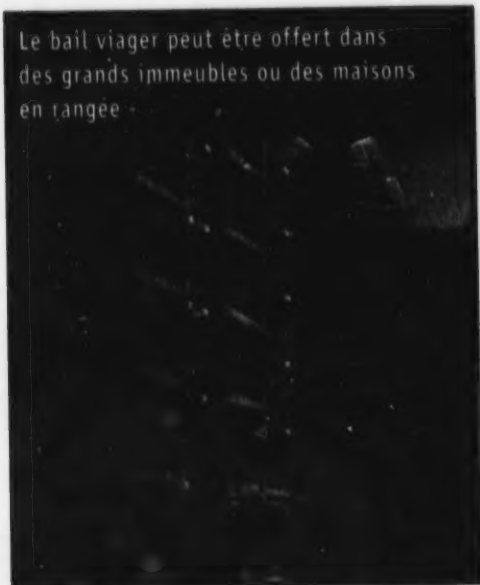
Un grand nombre de locataires des logements locatifs sont d'anciens propriétaires, souvent des couples dont les enfants ont quitté le foyer ou encore des veufs ou des veuves qui ont vendu leur maison et ont investi le produit de la vente pour en toucher les intérêts. Ce revenu et leur pension leur servent généralement à payer un loyer et des services de soutien. Pour ces personnes en particulier, les installations communes, les commodités et les services de soutien que vous offrirez peuvent être des éléments importants de votre stratégie de réalisation et de commercialisation.

Une conception architecturale flexible qui peut suivre l'évolution des conditions du marché vous aidera à produire un ensemble résidentiel plus viable et donc plus réalisable, à long terme, sur le plan financier. Des logements qui répondent aux besoins des locataires âgés de même qu'au reste de la population resteront viables plus longtemps que ceux qui visent à répondre aux besoins d'un segment précis du marché.



Lorsque les immeubles d'un ensemble en copropriété sont achevés, les limites de tous les logements et parties communes sont définies dans une déclaration et description de copropriété. Les propriétaires prennent possession de leur logement et sont liés par l'entente de copropriété enregistrée sur le titre de propriété. Le cadre juridique de ces ententes est établi par la législation provinciale ou territoriale.

Le bail viager peut être offert dans des grands immeubles ou des maisons en rangée.



Un peu partout au Canada, les logements en copropriété sont des maisons en rangée traditionnelles ou des appartements. Dans certaines provinces, comme l'Alberta, le Nouveau-Brunswick et l'Ontario, ils peuvent également être construits sous la forme de maisons individuelles ou jumelées.

Coopératives

Les coopératives d'habitation sont des sociétés que des groupes de gens constituent pour obtenir et gérer leur propre logement dans le cadre d'une propriété conjointe. Les occupants sont membres de la coopérative et se partagent la propriété, la gestion et l'exploitation de celle-ci. Les coopératives confèrent à leurs membres un degré de contrôle important et permettent à des personnes qui partagent les mêmes idées de poursuivre les mêmes objectifs en matière de logement.¹

Les trois types de coopératives d'habitation se distinguent par :

- les frais de logement mensuels;
- l'actionnariat;
- l'actionnariat et la propriété de chaque logement.

Les coopératives d'habitation peuvent regrouper divers types de logements dont des maisons individuelles et jumelées, des maisons en rangée, des groupes de maisons et des appartements.

Coopératives fondées sur des frais de logement mensuels

Selon ce scénario, la coopérative est propriétaire de tout l'ensemble résidentiel. Ses membres achètent, pour un prix nominal, des actions qu'ils ne peuvent pas vendre ou céder, mais ils peuvent déménager d'un logement à l'autre au fur et à mesure que changent leurs besoins de logement. Ils paient également des frais mensuels qui couvrent le coût du logement, les frais



Conseils pour les logements en copropriété

La copropriété peut séduire les personnes âgées, surtout les couples sans enfants, car elle offre les avantages de la propriété sans l'obligation d'assurer l'entretien de l'extérieur de la maison et du jardin. De nombreuses copropriétés offrent également davantage de sécurité ainsi que des possibilités de contacts sociaux.

Étant donné que ces ensembles résidentiels peuvent inclure des installations et des services de soutien, vous pouvez les concevoir de façon à répondre aux besoins et aux préférences de plusieurs segments du marché des aînés. Toutefois, comme le coût des installations et des services détermine l'abordabilité, il ne faut pas oublier que les frais de copropriété auront une influence sur la décision d'un acheteur potentiel.

Contrairement aux logements locatifs qui assurent des rentrées d'argent à long terme, les logements en copropriété peuvent vous rapporter un rendement sur votre investissement dès que la plupart ou la totalité des logements sont vendus.

Les ensembles résidentiels en copropriété constitués de certains types de logements tels que des appartements doivent être construits en une fois. Les promoteurs continuent à participer au projet jusqu'à ce que tous les logements soient vendus si bien qu'un ralentissement des ventes pourrait augmenter les risques financiers. Le promoteur peut également avoir à gérer et exploiter l'ensemble résidentiel.

De nombreuses provinces sont en train de légiférer pour permettre l'aménagement et la vente de terrains destinés à la construction de maisons jumelées et individuelles en copropriété. Cette législation pourrait simplifier la construction par étapes de logements en copropriété étant donné que les limites des terrains seraient définies dès le départ et qu'il serait possible de construire des maisons individuelles ou autres à n'importe quel moment, en respectant les règlements municipaux et provinciaux.

Lorsque des logements en copropriété commencent à être vendus, seuls les éléments intérieurs et non structurels des logements peuvent être modifiés sans que le plan du condominium ne soit modifié.

Vous pouvez également conserver le titre de propriété sur le terrain ou la totalité de l'ensemble résidentiel tandis que vous transférerez la responsabilité de sa gestion et de son exploitation à une société de gestion ou à un fournisseur de services. Par exemple, un modèle américain, celui des *leasehold condominiums*, permet aux promoteurs de rester propriétaires du terrain et des améliorations comme les zones résidentielles et de services tout en louant l'ensemble à une société de gestion ou à un fournisseur de services.²

La législation locale sur les logements en copropriété peut exercer une influence sur la conception, la structure, la gestion, l'exploitation et la vente d'un complexe résidentiel. Avant de commencer, veillez à étudier cette législation.

d'entretien et d'exploitation ainsi que les impôts fonciers et les frais hypothécaires. Les frais exigés dépendent du type de la superficie du logement occupé. Ces coopératives, qui obtiennent généralement une aide gouvernementale, ont été surtout mises sur pied par le secteur sans but lucratif.

Coopératives fondées sur l'actionariat

Ces coopératives sont financées partiellement ou entièrement par l'avoir

propre de leurs membres. Comme ces derniers sont généralement des personnes âgées, ils ont accumulé cet avoir propre en achetant une maison ou en faisant des placements. L'achat d'actions à leur valeur marchande confère aux membres le droit d'occuper leur logement à perpétuité bien qu'ils ne soient pas propriétaires du terrain ou du logement qu'ils occupent. Ils paient des frais de gestion et d'exploitation mensuels ainsi que les impôts fonciers et les paiements hypothécaires.



La coopérative est propriétaire de la totalité de l'ensemble résidentiel. Comme dans la plupart des cas, le terrain n'est pas loti, les prêteurs imposent parfois des restrictions quant au montant ou au type de prêt qu'ils sont disposés à offrir. Si le terrain est loti pour se conformer aux exigences du prêteur, la coopérative demeure propriétaire de tous les bâtiments et terrains.

Selon la formule de l'actionnariat, les membres doivent acheter un minimum d'actions correspondant peut-être à 20% ou 30% de la valeur de leur logement. Les membres qui désirent réduire leurs frais de logement mensuels peuvent acheter des actions supplémentaires, jusqu'à concurrence de la valeur totale de leur logement. La coopérative utilise le capital accumulé comme capital de roulement initial pour négocier le financement et la construction du projet. Ce capital peut également couvrir une partie des frais initiaux et réduire les frais d'intérêt hypothécaire, ce qui rend le logement plus abordable. La construction est financée au moyen d'une hypothèque globale enregistrée sur tous les logements, qui se base sur la vente de 100% des actions.

Les membres peuvent vendre leurs actions lorsqu'ils le désirent, avec l'autorisation de la coopérative. La valeur de revente des actions peut aller du prix d'achat initial des actions à un pourcentage déterminé d'avance de la valeur de revente actuelle du logement. Voici quelles sont les options offertes au Canada en ce qui concerne la valeur de revente :

- La valeur de revente des actions est égale à leur prix d'achat initial.
- La valeur de revente des actions est établie à partir du prix d'achat initial en tenant compte des changements dans l'Indice des prix à la consommation.
- La valeur de revente des actions correspond à un pourcentage déterminé

à l'avance de la valeur de revente du logement. Par exemple, si le jour où il achète son logement, un occupant achète des actions équivalant à 80% de sa valeur marchande, il peut les revendre en tout temps à 80% de la valeur marchande actuelle du logement.

Coopératives fondées sur l'actionnariat et la propriété du logement

Ce type de coopérative également baptisée *coopérative en copropriété*, combine à la fois l'actionnariat et la propriété. Les membres achètent le titre de propriété de leur logement ainsi que des actions dans la coopérative, laquelle possède la totalité des terrains et les parties communes. Le partage de la propriété entre la coopérative et ses membres assure une certaine souplesse pour le financement étant donné que les membres peuvent prendre leurs propres dispositions pour financer l'achat de leur logement.

Les membres de ce genre de coopérative économisent sur le prix définitif de leur logement lorsqu'ils convertissent leur achat d'actions initial en financement par capitaux propres. La construction est financée par une hypothèque globale enregistrée sur tous les titres de propriété individuels et les parties communes appartenant à la coopérative et se fonde sur la vente de la totalité des actions. Le financement de la construction est remboursé lorsque les titres de propriété des logements sont transférés aux membres et que chacun souscrit à un financement hypothécaire qui convient à sa situation économique.

Les acheteurs doivent d'abord devenir membres de la coopérative et ils ne peuvent acheter qu'un seul logement. Les membres sont libres de vendre leur logement en tout temps à des acheteurs approuvés par la coopérative. Généralement, la valeur de revente du logement est déterminée par sa valeur marchande actuelle (bien que la valeur de revente puisse être contrôlée de



la même façon que pour les coopératives fondées uniquement sur l'actionnariat). La valeur de revente des actions de la coopérative correspond à leur prix d'achat initial.

Conseils pour les coopératives d'habitation

- Les coopératives offrent un bon degré de contrôle sur les membres, ce qui permet au promoteur de centrer son attention sur les besoins et les préférences d'un segment donné de la population âgée.
- Les habitations des coopératives dont les membres ne sont pas propriétaires de leur logement peuvent avoir une valeur marchande moins élevée. La coopérative peut donc avoir de la difficulté à obtenir le financement voulu pour le projet et elle risque d'avoir des difficultés sur le plan de la commercialisation. D'un autre côté, cela simplifie le mode d'occupation et augmente l'abordabilité des logements. La commercialisation d'une coopérative commence généralement par le recrutement d'un certain nombre de membres. La présence d'un nombre minimum d'actions pour lever les capitaux qu'exigent les prêteurs est donc essentielle pour obtenir le financement de la construction du projet.
- Le succès à long terme d'une coopérative d'habitation dépend en grande partie de la qualité de la gestion tant sur le plan financier que sur le plan physique et sur celui des ressources humaines. La construction d'une coopérative d'habitation exige un travail d'équipe considérable et des compétences pour l'organisation et la gestion. Il faut également recruter les membres de la coopérative et constituer son conseil d'administration.

Nouveaux modes d'occupation

Tenure à bail

Dans la tenure à bail, le logement fait l'objet d'un bail. Les propriétaires transfèrent la propriété des bâtiments et du terrain aux locataires pour une période d'une durée déterminée (généralement entre 20 et 99 ans), en échange d'un montant d'argent précis (généralement payé mensuellement conformément à un titre de cession-bail enregistré). La tenure à bail est régie par

la législation provinciale ou territoriale en vertu de la Loi sur la location immobilière, la Loi sur la protection des locataires ou autre loi équivalente.

La tenure à bail confère tous les droits et obligations qui sont habituellement ceux de la propriété. Les droits des parties en cause sont régis par les contrats de cession-bail. Ces droits peuvent inclure : le droit de rachat; le droit de premier refus en faveur du propriétaire ou du promoteur en cas de revente; le droit de renouveler le bail pour les locataires et les droits relatifs à l'utilisation des parties communes comme les terrains de stationnement et les installations récréatives.

La tenure à bail est une formule qui a connu un grand succès en Grande-Bretagne. En 1992, elle s'appliquait à près de 70% des appartements d'Angleterre et du pays de Galles. La durée du bail pour la plupart des appartements vendus par le passé ne dépassait pas 21 ans, mais à l'heure actuelle, de plus en plus d'appartements sont vendus avec un bail de 99 ans. Le propriétaire (propriété absolue) entretient et répare les parties communes du complexe résidentiel, y compris la structure et l'extérieur des bâtiments tandis que les propriétaires des appartements (tenure à bail) paient des frais mensuels au propriétaire pour couvrir les frais d'entretien et de réparation des parties communes.

En Grande-Bretagne, la tenure à bail est aussi une solution qui permet aux propriétaires âgés disposant de peu de liquidités de se loger à bon compte. Par exemple, la National Federation of Housing Associations a piloté un programme permettant aux propriétaires occupants âgés de convertir l'actif investi dans leur ancienne maison en un nouveau logement plus abordable et plus confortable. Ce programme faisait appel à des fonds publics et privés pour permettre aux gens



de déménager dans des complexes résidentiels en cession-bail pour les aînés. Ces complexes, qui sont maintenant bien établis en Grande-Bretagne, se composent d'appartements ou de bungalows (généralement gérés par un administrateur), d'un système d'alarme électronique et de quelques parties communes. Les acheteurs achètent un appartement ou un bungalow à 70% de sa valeur marchande, avec un bail à long terme; les 30% restants sont couverts par une subvention de l'association du logement. Ils paient des frais mensuels pour les frais de gestion du complexe résidentiel. Lorsqu'ils vendent leur appartement ou leur bungalow, ils reçoivent 70% de sa valeur marchande à ce moment-là. Ainsi, les nouveaux acheteurs bénéficient aussi d'un

prix réduit par la subvention initiale.³ La version actuelle de ce programme, *Shared Ownership for the Elderly*, permet aux gens d'acheter une participation qui peut atteindre jusqu'à 75% de la valeur marchande d'un logement.⁴

Au Canada, le terrain de la plupart des immeubles en tenure à bail appartient à des universités, des organisations religieuses, des municipalités ou des promoteurs privés qui ne peuvent pas ou ne veulent pas vendre leur terrain en propriété absolue. Une université, par exemple, décidera de louer à un promoteur une partie des terrains dont elle n'a pas besoin, pour 99 ans, pour la construction d'un village de retraite où le terrain de chaque maison pourra être sous-loué pour une période plus courte. Ou

Conseils pour les ensembles résidentiels en tenure à bail

- Les acheteurs vont probablement constater que la tenure à bail coûte moins cher que la propriété absolue. Comme le terrain est loué et non pas acheté, l'investissement initial que doit faire l'acheteur s'en trouvera nettement réduit. Toutefois, les frais mensuels à déboursier pour une habitation dans ce genre de complexe résidentiel peuvent être nettement plus élevés que pour une maison en propriété absolue étant donné qu'ils comprennent le coût de location du terrain.
- La tenure à bail permet aux propriétaires-occupants âgés de convertir l'actif qu'ils ont investi dans leur ancienne maison, laquelle ne répond peut-être plus à leurs besoins, dans un logement plus confortable et plus abordable. L'actif ainsi libéré peut même leur fournir de l'argent supplémentaire pour faire des dépenses ou des placements.
- La tenure à bail peut vous rapporter un rendement continu sur votre investissement, grâce à l'appréciation de la valeur du terrain et aux services que vous pourriez fournir.
- La tenure à bail est une option particulièrement simple lorsque le zonage permet la construction d'ensembles résidentiels en cession-bail ou les parcs de maisons mobiles pour retraités. Il est également possible de construire des logements en tenure à bail sur des terrains excédentaires appartenant à une institution qui ne peuvent pas être vendus en propriété absolue à des fins autres que celles de l'institution en question. Certaines provinces autorisent également les *copropriétés en tenure à bail*.
- L'abordabilité et la sécurité d'occupation à vie sont deux des principales préoccupations des aînés. Avant de signer, ils voudront savoir ce qui arrivera à la fin de leur bail. Les promoteurs devraient faire en sorte que le contrat de tenure à bail dissipe tout malentendu. Le contrat devrait décrire clairement quelles seront les options à la disposition des personnes âgées à la fin de leur bail. Ces options pourraient inclure : la possibilité de renouveler le bail initial; la possibilité de conclure un nouveau bail à des conditions égales ou similaires à celles du bail original.
- Les personnes âgées veulent également un régime suffisamment souple qui répondra à l'évolution de leurs besoins et de leur situation, surtout en ce qui concerne leur santé. Les contrats de tenure à bail devraient donc énoncer quelles sont les modalités qui s'appliqueront, sur le plan financier ou autrement, lorsque les occupants devront déménager.



encore, une congrégation religieuse voudra construire un village de retraite en cession-bail sur ses propres terrains afin de pouvoir offrir à ses membres des possibilités de logement abordable, à long terme. Une municipalité souhaitera louer une partie du terrain qu'elle possède pour permettre la construction de logements à prix modique ou un promoteur privé voudra construire un village de retraite en tenure à bail sur un terrain qu'il possède afin d'exercer un contrôle à long terme sur la gestion et l'exploitation de ce village.⁵

Propriété partagée

Cette formule rend la propriété d'un logement accessible à des personnes qui autrement n'auraient pas les moyens d'acheter. Selon cette formule, l'acheteur achète une partie d'un logement à sa valeur marchande et paie le loyer sur le reste qui appartient au promoteur. En général, l'acheteur retient le titre de propriété et paie les impôts fonciers, l'assurance, les frais de transaction et d'entretien de son logement de même qu'une partie des frais d'entretien et d'exploitation des parties communes et des frais de gestion de l'ensemble résidentiel.

Au Royaume-Uni, où ce concept a pris naissance,⁶ les acheteurs peuvent également acheter graduellement des parts supplémentaires à leur valeur marchande courante, ce qui réduit d'autant leur loyer, jusqu'à ce qu'ils possèdent le logement à 100%. Pour la plupart des logements de ce type, la participation initiale doit être d'au moins 25% et l'acheteur a par la suite la possibilité d'acquérir des parts supplémentaires. Lorsqu'il vend sa maison, la valeur de son actif est établie à partir d'une évaluation indépendante. En tant que propriétaire partiel, il bénéficie de la plus-value dans une proportion équivalant aux parts qu'il possède. Dans bien des cas, le logement doit être revendu par l'entremise du promoteur.

Participation à la mise de fonds

La participation à la mise de fonds repose sur le même principe que la première formule, si ce n'est en ce qui concerne la définition juridique de la vente d'une propriété immobilière, qui doit généralement se conformer à la législation locale.⁷ En Écosse, par exemple, le promoteur conserve le titre de propriété sur ce type de logement. Comme les occupants ont seulement le droit d'occuper leur logement, ils ne paient pas de frais juridiques lorsqu'ils déménagent. Ils paient généralement des frais de logement mensuels pour couvrir les réparations et l'entretien de leur logement tandis que le promoteur se charge d'obtenir et de payer ces services.

Les nouveaux logements construits selon cette formule en Écosse offrent une plus grande latitude aux propriétaires pour acheter une part de plus en plus importante de leur logement que ce n'est le cas dans les ensembles résidentiels du même genre en Angleterre.⁸

Au Canada, où ce concept commence à apparaître, les acheteurs peuvent acquérir une partie des intérêts dans un logement et payer le loyer sur la partie conservée par le promoteur. Cela confère aux acheteurs la même sécurité d'occupation qu'un achat pur et simple, et plus de marge de manœuvre pour revendre leur maison. Dans de nombreux ensembles résidentiels, ces propriétaires peuvent également réduire leur loyer mensuel en achetant des parts supplémentaires, jusqu'à concurrence de la valeur totale de leur logement.⁹

Bails viagers

Au Canada, le bail viager¹⁰ est une façon relativement nouvelle de loger les personnes âgées. Un acheteur acquiert un intérêt dans un logement et peut occuper celui-ci jusqu'à la fin de ses jours en faisant un paiement forfaitaire (frais d'entrée) et en payant des



Conseils pour les ensembles résidentiels avec participation à la mise de fonds

- Les ententes de participation peuvent donner aux Canadiens qui possèdent et occupent une grande maison libre d'hypothèque la possibilité de déménager dans un logement plus abordable et de disposer en même temps d'un peu d'argent supplémentaire pour profiter d'un nouveau mode de vie ou obtenir les services de soutien dont ils ont besoin. Ce mode d'occupation leur permet quand même de bénéficier de la plus-value en faisant un investissement initial moins important.
- Les deux modes d'occupation susmentionnés réunissent certains des aspects les plus positifs de la propriété et de la location. Cela confère aux propriétaires la même sécurité d'occupation que la propriété et les mêmes possibilités de contacts sociaux et d'activités récréatives que la copropriété, cependant, comme un logement locatif, ce type d'habitation peut être occupé en ayant moins à déboursier au départ.
- Dans les logements à propriété partagée, le promoteur peut assumer la responsabilité quotidienne de l'exploitation et de la gestion de l'ensemble résidentiel. Dans ce cas, les propriétaires assument aucune ou très peu de corvées associées à la propriété.
- Ces deux variations sur le même thème offrent une très grande souplesse sur le plan financier. Il est possible d'obtenir un logement de retraite en investissant un capital d'un montant variable, par exemple, entre 25% et 75% du coût du logement. En fait, une société d'habitation du pays de Galles a récemment mis sur pied une initiative dans laquelle aucun achat initial n'est requis. Selon ce scénario d'achat différé, les acheteurs peuvent acheter des parts lorsqu'ils en ont les moyens.
- Un grand nombre d'ensembles résidentiels à participation à la mise de fonds bénéficient d'une aide gouvernementale bien qu'en Grande-Bretagne, plusieurs d'entre eux ont été financés par des intérêts privés.
- Ce type de logement exige une gestion de haute qualité, une planification soigneuse, de bonnes compétences en administration, des connaissances poussées sur le plan financier de même qu'un engagement à long terme à répondre aux besoins des occupants. Les prêteurs veulent généralement voir les dispositions prévues pour la gestion à long terme de l'ensemble résidentiel.
- La propriété partagée et la participation à la mise de fonds peuvent être des formules particulièrement attrayantes pour les acheteurs lorsque les taux d'intérêt et le prix des maisons sont en hausse. Ils présentent également un intérêt particulier dans les régions géographiques où il y a des différences de coût importantes entre ce mode d'occupation et la propriété ou la location.

frais mensuels. Les frais d'entrée correspondent généralement à la valeur marchande du logement, mais ils peuvent être moins élevés, surtout lorsqu'il y a des partenariats. Les frais mensuels couvrent les frais d'entretien, d'exploitation et de gestion de l'ensemble résidentiel.

En achetant un bail viager, les occupants accordent au promoteur un prêt sans intérêt avant le début des travaux. L'importance du prêt est établi par le promoteur et correspond généralement à une partie de la valeur marchande du logement. Ce financement sans intérêt combiné à l'absence de profit pour le promoteur se traduit généralement par

une augmentation de 10% à 25% pour l'occupant. Par exemple, au lieu de payer un logement en copropriété à sa pleine valeur marchande de 100 000 \$, il est possible de déménager dans un logement semblable en bail viager en prêtant 75 000 \$ au promoteur.

Les acheteurs ne sont pas propriétaires du logement qu'ils occupent, mais ils peuvent revendre leurs intérêts dans le logement en tout temps. Certains promoteurs peuvent garantir le rachat de ces intérêts tandis que d'autres exigent que les occupants les vendent eux-mêmes sur le marché libre. La valeur des intérêts au moment de la revente dépend des modalités du contrat de bail



viager qui varient beaucoup d'un ensemble résidentiel à l'autre. La principale différence figure dans la définition des intérêts, à savoir s'il s'agit des frais d'entrée initiaux ou de la valeur marchande actuelle du logement. La plupart des ententes permettent au promoteur de conserver une petite partie de la valeur de revente pour couvrir les frais de mutation. Dans tous les cas, le nouvel acheteur doit être approuvé par le promoteur. Lorsque le détenteur du bail viager décède, la valeur de ses intérêts dans son logement revient à sa succession.

Certains ensembles résidentiels en bail viager répondent aux besoins de logement des aînés qui ont un revenu modeste et qui n'ont peut-être pas encore été propriétaires de leur logement, mais la plupart s'adressent à une clientèle plus riche. Cela comprend les personnes âgées qui sont propriétaires d'une maison, qui n'ont pas de dettes hypothécaires et qui souhaitent déménager dans un logement plus abordable et plus confortable.

Au Canada, tant le secteur à but lucratif que le secteur sans but lucratif construisent des complexes résidentiels en bail viager. Néanmoins, ce concept semble intéresser davantage le secteur sans but lucratif, surtout les groupes culturels ou parrainés par des congrégations religieuses.

La possibilité d'avoir accès aux services de soutien requis lorsque les occupants en ont besoin est un facteur particulièrement important pour le succès d'un complexe résidentiel en bail viager. Vous devriez donc créer un milieu sans obstacles et adaptable et assurer l'accès à des services et des liens avec les organismes communautaires qui fournissent les services de soutien nécessaires.

Le bail viager présente plusieurs avantages. Il offre la garantie d'occupation à vie, il permet aux occupants de profiter de toute plus-value de leur logement, il représente

une économie importante par rapport aux autres modes d'occupation et il peut réduire les risques financiers pour les occupants s'ils déménagent.

Location viagère

La location viagère peut rendre le logement plus abordable pour les personnes âgées. Une location viagère¹¹ est un intérêt juridique dans un logement qui permet à son acheteur d'occuper ce logement à vie contre paiement anticipé du loyer sous la forme d'un montant forfaitaire. Ce montant forfaitaire se fonde sur la valeur du logement ainsi que l'âge et le sexe de l'acheteur. Les jeunes paient davantage parce qu'ils ont une plus grande espérance de vie; les femmes paient plus que les hommes du même âge parce qu'elles vivent plus longtemps et deux personnes qui partagent le même logement paient plus qu'un célibataire. Des frais mensuels sont aussi payés pour couvrir les frais d'entretien, d'exploitation et de gestion de l'ensemble résidentiel.

La valeur de l'intérêt dans le logement n'augmente pas, mais cette formule confère à l'acheteur une garantie d'occupation à vie pour un prix inférieur à la pleine valeur marchande du logement. Par exemple, au lieu de payer 100 000 \$ pour un logement, un homme de 65 ans ne paiera que 60 000 \$ pour le droit d'y résider jusqu'à la fin de ses jours. Après son décès, le titre de propriété reviendra au promoteur ou à l'investisseur qui paie 40 000 \$ pour le droit d'assumer la propriété du logement. Le locataire cède tous ses droits lorsqu'il meurt ou déménage.

La location viagère a vu le jour dans les années 1980 au Royaume-Uni où cette option a été offerte dans les logements de retraite protégés incluant des logements individuels, un système d'alarme reliant chaque logement à un administrateur



résidant sur place et certaines installations communautaires. La location viagère n'est pas disponible au Canada, mais elle pourrait apparaître en réponse à la demande.

La location viagère comporte des modalités financières complexes. Les promoteurs désireux d'offrir cette formule dans les ensembles résidentiels qui n'offrent pas de services de soins devraient veiller à ce que l'entente énonce les dispositions financières et autres qui entreront en vigueur au départ du «locataire viager».

Villages-retraite de soins de longue durée

Ces villages-retraite¹² ont surtout eu du succès aux États-Unis. Ils visent à aider les personnes âgées à continuer à mener une vie autonome le plus longtemps possible, tout en leur garantissant l'accès à un niveau de services de soutien de plus en plus important, y compris des soins médicaux.

Le fait de s'installer dans un village-retraite de soins de longue durée équivaut à obtenir une assurance-santé à vie. Les Canadiens qui ont accès à l'assurance-maladie universelle seront peut-être plus intéressés à rester dans le même logement en y obtenant des services supplémentaires pour eux-mêmes ou leurs conjoints ou s'ils voient leur santé se dégrader ou tombent temporairement malade.

Dans ce genre de village-retraite, le contrat typique conclu entre le résident et le promoteur garantit un logement à vie et l'accès aux services requis. En retour, les occupants paient des frais d'entrée importants ainsi que des frais mensuels. Les contrats prennent généralement fin au décès ou au départ du résident. La politique de remboursement des frais d'entrée varie beaucoup d'un village-retraite à l'autre et va de zéro à 100%, mais généralement un remboursement total ou partiel est accordé, selon un barème dégressif, le remboursement diminuant avec le temps.

Ce mode d'occupation peut représenter un engagement important pour le promoteur. Cela peut exiger également une planification financière et des dispositions juridiques complexes. Les promoteurs qui envisagent cette option devraient donc obtenir des conseils professionnels sur des questions telles que : les conséquences d'un engagement à fournir le genre de services dont les occupants peuvent avoir besoin; comment permettre un transfert entre divers types de logements offerts; la politique de remboursement des frais d'entrée; la réglementation locale concernant la fourniture de services de santé et le genre de compétences et de ressources nécessaires pour gérer avec succès ce genre de complexe résidentiel.

Mode d'occupation mixte

Les ensembles résidentiels à mode d'occupation mixte permettent la cohabitation de gens ayant des préférences en matière de logement et des ressources financières différentes. Cet ensemble de logements peut également réunir des ménages dont la situation socio-économique est différente.

L'ensemble résidentiel peut inclure à la fois des logements occupés par des locataires et par des propriétaires. Un certain nombre de logements seront achetés tandis que les autres seront en partie achetés et en partie loués. D'autres scénarios offrent à la fois des logements locatifs et des logements en cession-bail.

Le mode d'occupation mixte rend le logement plus abordable surtout lors que les occupants assurent une partie du financement. Étant donné que le promoteur dispose de plus de capitaux de départ et qu'il lui coûte moins cher de trouver les capitaux nécessaires, il peut louer ou vendre ses logements à un prix inférieur à la valeur marchande.



Le mode d'occupation mixte donne également au promoteur de meilleures chances d'obtenir un prêt. Par exemple, lorsqu'un même ensemble résidentiel comprend à la fois des logements en propriété partagée et en propriété absolue, les fonds importants qu'apportent ces derniers, surtout lorsqu'il y a prévente du logement, vous aideront à obtenir un financement hypothécaire.

Mode d'occupation flexible

Au Royaume-Uni, l'occupation flexible¹³ est une façon répandue et relativement simple de permettre aux locataires d'un ensemble résidentiel de devenir progressivement et entièrement propriétaires de leur logement. Dans les complexes nouvellement construits, les propriétaires peuvent également suivre le chemin inverse et devenir entièrement locataires. Cela apporte une flexibilité totale aux occupants et les voisins peuvent résider dans des logements identiques selon un mode d'occupation différent.

La possibilité de vendre au promoteur une partie ou la totalité de ses intérêts dans un logement peut être particulièrement intéressante pour les personnes âgées étant donné que le produit de la vente leur apporte des liquidités. Le fait de pouvoir acheter seulement une part dans un logement élargit les options à la disposition des personnes âgées ayant des moyens financiers modestes qui ne pourraient peut-être pas faire l'achat d'un logement, même si elles avaient une maison à vendre. Les aînés qui vendent leur maison pour s'installer dans un logement répondant mieux à leurs besoins dans un ensemble résidentiel à mode d'occupation flexible peuvent le faire en conservant une garantie d'occupation comparable.

Mode d'occupation mixte et souple

Les ensembles résidentiels pour les aînés peuvent être conçus de façon à offrir les deux modes d'occupation susmentionnés. En principe, tous les occupants y compris les locataires et les propriétaires peuvent changer de mode d'occupation quand ils le désirent. L'expérience du Royaume-Uni montre que les promoteurs de logements sont généralement protégés contre les demandes auxquelles ils ne pourraient pas répondre. La principale différence entre cette formule et le mode d'occupation souple est qu'elle offre davantage la possibilité de passer d'un mode d'occupation à un autre.

Les promoteurs qui envisagent cette option devraient consulter la Joseph Rowntree Foundation Trust, The Homestead, 40 WaterEnd, York, YO3 6LP, Angleterre, tél. 01 904 629 241 pour obtenir des renseignements complémentaires. Cette fondation a été un pionnier dans ce domaine et a construit plus de 12 ensembles résidentiels de ce type au cours des 10 dernières années.

Ensembles résidentiels mixtes

Le logement des aînés est souvent associé à des magasins de détail et autres commerces visant la clientèle des occupants et du grand public. Un restaurant, une épicerie, une banque, une pharmacie, un centre de conditionnement physique, une boutique spécialisée, un cabinet de médecin ou plusieurs de ces commerces offriront tout un éventail de services aux occupants ainsi que des avantages financiers au promoteur.¹⁴ Les occupants peuvent profiter de la commodité, de l'occasion de rencontrer leurs voisins et de la possibilité de continuer à faire partie de la collectivité. Les promoteurs bénéficient du revenu locatif produit par les installations commerciales ainsi que des avantages que ces dernières présentent pour la



commercialisation à long terme. Comme les commerces visent à servir le public ainsi que les occupants, ils devraient être plus rentables et donc, les services offerts devraient être plus abordables.

Toutefois, les promoteurs qui désirent associer des utilisations résidentielles et commerciales devraient se pencher sur un certain nombre de questions de planification et d'exploitation telles que l'équilibre à préserver entre la vie privée et la sécurité des occupants et l'accès du public. Veillez à ce que les heures

d'ouverture, le bruit et les odeurs des activités commerciales ne nuisent pas à la qualité de vie des occupants et à ce que la conception et la gestion des services communs comme la collecte des ordures, l'expédition et la réception et le stationnement répondent aux besoins et aux préférences des occupants.



Notes

1. Société canadienne d'hypothèques et de logement, *Evaluation of the Federal Co-operative Housing Program*, Division de l'évaluation des programmes, Ottawa, 1992.
2. Gordon, Paul A. *Developing Retirement Communities, Business Strategies, Regulation and Taxation*, Volume I, Second Edition, p. 135, John Wiley & Sons Inc., New York, 1993.
3. Vous pouvez trouver des renseignements complémentaires sur la tenure à bail dans les publications suivantes : *Leasehold schemes for the elderly: 10 years on a review*, National Federation of Housing Associations, Londres, Angleterre, 1988 (ISBN 0 86297 123 3). Driscoll, James, *Leasehold Reform: Housing and Urban Development Act 1993*, pp.1, 3. Tolly Publishing Company Ltd., Surrey, Angleterre, 1993.
4. Chapman Hendy Associates, *Shared Ownership: A Review of Funding and Markets*, The Council of Mortgage Lenders, Londres, Angleterre, 1995.
5. Des exemples de villages de retraite construits sur des terrains en location sont donnés dans les publications ci-après : *Planned Retirement Communities*, préparé par la Direction de la recherche et des projets spéciaux du ministère des Affaires municipales de l'Ontario, 1986 (ISBN 0 7729 1570); Fisker, Christian E., *Adult Lifestyle Communities in Ontario: A Consumer's Guide and Directory*, Mature Lifestyles Research Group, Oakville, Ontario, 1994.
6. Des renseignements supplémentaires sur la propriété partagée figurent dans les publications suivantes : Chapman Hendy Associates, *Shared Ownership: A Review of Funding and Markets*, The Council of Mortgage Lenders, Londres, Angleterre, 1995; Terry, Rachel, *Funding shared ownership: From complexity to simplicity*, York Publishing Services Ltd. for the Joseph Rowntree Foundation, York, Angleterre, 1995; *Consultation on Innovative Uses of Public Mortgage Loan Insurance*, Société canadienne d'hypothèques et de logement, Ottawa, 1992, (NHA 6604).
7. Chapman Hendy Associates, *Shared Ownership: A Review of Funding and Markets*, pp. 7, 11-12, The Council of Mortgage Lenders, Londres, Angleterre, 1995.
8. Terry, Rachel, *Funding shared ownership: From complexity to simplicity*, p. 33, York Publishing Services Ltd. for the Joseph Rowntree Foundation, York, Angleterre, 1995.
9. Des renseignements sur les logements avec participation à la plus-value figurent dans la publication de la Société canadienne



d'hypothèques et de logement intitulée : *Logement pour les Canadiens âgés : nouveaux mécanismes financiers et modes d'occupation*, SCHL, 1988, LNH 6102.

10. Des renseignements supplémentaires sur le bail viager figurent dans les publications suivantes : Social Data Research Limited, *Source Book on Life Leases*, Société canadienne d'hypothèques et de logement, Ottawa, 1993; Elfield Development Strategies Limited, *Developments of Innovative Financial and Tenure Approaches for Seniors' Retirement Housing Projects*, Société canadienne d'hypothèques et de logement, Ottawa, 1991. *Innovations en matière de logements pour personnes âgées*, prix d'excellence en habitation de la Société canadienne d'hypothèques et de logement, 1988.
11. Des renseignements supplémentaires sur la location viagère figurent dans les publications suivantes : Rostum, Hussein, TEEGA Research Consultants Inc., *A Guidebook on Life Tenancy Options*, Société canadienne d'hypothèques et de logement, Ottawa, 1993; *Logement pour les Canadiens âgés : nouveaux mécanismes financiers et modes d'occupation*, SCHL, Ottawa, 1988, LNH 6102.
12. Vous trouverez des renseignements détaillés dans les publications suivantes : Sommers, Anne R. et Nancy L. Speakers, *The Continuing Care Retirement Community*, Springer Publishing Company Inc., New York, 1992; Gordon, Paul A., *Developing Retirement Communities: Business Strategies, Regulation and Taxation*, Second edition, Vol. I, p. 41, John Wiley & Sons Inc., New York, 1993.
13. Des renseignements supplémentaires sur ce mode d'occupation figurent dans les publications suivantes : Oldman, Christine, *Flexible Tenure: Lessons learned from an innovative housing project for elderly people*, The Joseph Rowntree Memorial Trust, York, England, 1990; *Mixed and Flexible Tenure in Practice: A Briefing Note from the Joseph Rowntree Foundation*, Joseph Rowntree Foundation, York, England, 1996; Fisk, Malcolm J., *Flexible Tenure for Elderly People: A Critique*, The Centre for Housing Management & Development, Department of City & Regional Planning, University of Wales College of Cardiff, Cardiff, Wales, 1992; Howe, Anna L., (document d'information pour la National Housing Strategy), *Housing for older Australians: affordability, adjustments and care*, Australia Commonwealth Office for the Aged, Australie, 1992.
14. Les avantages de ce type d'ensembles résidentiels sont examinés en détail dans la publication suivante : *Commercial Enterprises & Sheltered Housing: An International Study of the Social Benefits and Financial Returns to the Investor*, Anchor Housing Association and The College of Estate Management, Oxford, Angleterre, 1990.



Chapitre neuf

OPTIONS DE FINANCEMENT



- *Les nouvelles options de financement répondent au besoin de logements abordables*
- *Il est essentiel d'obtenir les conseils d'experts pour le financement du projet*
- *Comment trouver l'argent*
- *Ce que recherchent les prêteurs et comment veiller à ce qu'il obtiennent ce qu'ils veulent*



Tout comme de nouveaux modes d'occupation sont apparus sur le marché, de nouvelles options de financement sont maintenant offertes pour répondre au besoin grandissant de logements plus abordables.

Le financement d'un ensemble résidentiel comprend les capitaux nécessaires pour la préparation du projet. Cela englobe également des coûts importants comme les frais de démarrage, l'acquisition et la viabilisation du terrain ainsi que les frais de construction, de commercialisation et de financement. L'une des premières choses à faire au début d'un projet est d'obtenir le financement nécessaire. En tant que fournisseur de logements, vous devriez obtenir les conseils d'experts en financement d'ensembles résidentiels qui pourront vous aider à choisir la bonne option et à obtenir un prêt.¹

Les frais de démarrage lors du lancement d'un projet sont les suivants :

- l'achat d'une option sur le terrain que vous ne possédez pas;
- la planification et la conception du projet;
- l'obtention des permis nécessaires;
- la réalisation des études de faisabilité et études de marché préliminaires;
- l'obtention du financement.

Vous pouvez obtenir des fonds de démarrage de la SCHL dans le cadre du Programme de financement pour la préparation de projets (PFPP). Ce programme accorde des prêts remboursables, sans intérêt, d'un montant maximum de 75 000 \$, à des organismes sans but lucratif qui construisent des logements dont l'exploitation ne nécessite pas d'aide gouvernementale et qui s'adressent aux aînés, aux ménages à faible revenu et aux personnes handicapées. S'il

est donné suite à un projet, le prêt doit être remboursé sur la première avance hypothécaire. Dans le cas contraire, la partie du prêt correspondant à l'avance peut être remise. Pour en savoir plus sur ce programme, consultez votre bureau de la SCHL le plus proche.

Types de financement

À moins de pouvoir financer entièrement un projet avec leurs propres capitaux, les promoteurs ont besoin de deux types de financement pour couvrir les coûts.

Le *financement par capitaux propres* est assuré par des commanditaires, des investisseurs ou des promoteurs. Cela leur confère la propriété entière ou partielle du projet.

Le *financement par emprunt* consiste à obtenir un prêt, généralement sous la forme d'une hypothèque, pour couvrir le restant des coûts de réalisation du projet.

$\text{financement total du projet} =$ $\text{financement par capitaux propres} +$ $\text{financement par emprunt}$

Le pourcentage du financement par capitaux propres et sa source sont des facteurs importants pour déterminer le montant du financement par emprunt qui peut être obtenu. Les prêteurs et les compagnies d'assurance hypothécaire exigent généralement un pourcentage minimum de financement par capitaux propres. Ils considèrent que l'importance de la mise de fonds initial témoigne de l'engagement du propriétaire, promoteur ou commanditaire envers le projet.

Sources de financement par capitaux propres

En tant que promoteur, vous pouvez vous adresser à un certain nombre de sources pour le financement par capitaux propres dont vous avez besoin.



Capitaux et ressources propres du promoteur

Cela comprend vos fonds personnels ou les capitaux excédentaires des autres entreprises et immeubles que vous possédez.

Coentreprises ou sociétés en commandite

Cette option peut être choisie par les personnes, les groupes ou les organismes désireux d'investir dans le projet. Les investisseurs apporteront des capitaux propres ou d'autres ressources comme le terrain, le paiement de la totalité d'une partie des coûts de démarrage par exemple pour la planification et la conception, la commercialisation et les études de faisabilité, les frais juridiques ou ils fourniront leur contribution sous forme de temps, de connaissances ou de compétences en gestion. Ils partagent les risques et les profits proportionnellement à leur investissement, mais ils n'ont pas à participer à la réalisation ou à la gestion de l'ensemble résidentiel. Néanmoins, lorsque le capital investi est important, les partenaires financiers peuvent chercher à exercer un certain contrôle et à participer aux prises de décisions.

Les propriétaires de terrain peuvent également se servir de la totalité ou d'une partie de leur terrain comme capitaux propres; vendre le terrain au promoteur et attendre que le projet soit terminé pour recevoir le paiement²; ou encore, ils peuvent louer le terrain au promoteur avec un bail à long terme.

Partenariats

Les particuliers, les groupes, les organismes ou les agences désireux de fournir des logements ou des services de soutien aux personnes âgées peuvent former des partenariats. Les partenaires peuvent être des organismes du secteur privé, public ou sans but lucratif.

Ces ententes réunissant des partenaires qui possèdent des ressources complémentaires. Il s'agira, par exemple, de leurs compétences, de leur savoir-faire, de leur soutien, d'un terrain ou d'argent. Ces personnes ou ces groupes apportent leur contribution, participent à la planification et à la gestion du projet et en partagent les risques et les succès. Les partenaires devraient être compatibles, poursuivre les mêmes objectifs et avoir la même détermination.

Les partenariats peuvent être utiles à bien des égards. L'énergie personnelle qu'ils représentent permet d'agir avec plus d'efficacité et souvent, de trouver de meilleures façons de faire. Grâce à un partage des ressources, le partenariat aide généralement à réduire les coûts et à produire des logements ou des services plus abordables. Il faut néanmoins veiller à choisir des partenaires compatibles, qui poursuivent les mêmes objectifs que vous et qui sont aussi déterminés à réussir.

Les partenariats seront fructueux si chaque partenaire obtient ce qu'il veut, ce pourquoi il s'est joint au partenariat. Un groupe communautaire qui dessert les aînés peut chercher à accroître son expérience et son savoir-faire dans la construction de logements, un promoteur privé recherchera un profit. Les partenariats dépendent donc d'une évaluation réaliste des parties et de la satisfaction de leurs attentes.

Le nombre et le genre de partenaires ainsi que l'importance et la forme de leur participation peuvent varier d'un projet à l'autre. Voici quelques exemples :

- Un constructeur privé, un groupe sans but lucratif ayant l'expérience de la construction, de la gestion et de l'exploitation de logements et un organisme communautaire spécialisé dans la fourniture de services de soutien peuvent conclure un partenariat pour

**IMPORTANT NOTE CONCERNING THE FOLLOWING
PAGES**

**THE PAGES WHICH FOLLOW HAVE BEEN FILMED
TWICE IN ORDER TO OBTAIN THE BEST
REPRODUCTIVE QUALITY**

**USERS SHOULD CONSULT ALL THE PAGES
REPRODUCED ON THE FICHE IN ORDER TO OBTAIN
A COMPLETE READING OF THE TEXT.**

**REMARQUE IMPORTANTE CONCERNANT LES
PAGES QUI SUIVENT**

**LES PAGES SUIVANTES ONT ÉTÉ REPRODUITES EN
DOUBLE AFIN D'AMÉLIORER LA QUALITÉ DE
REPRODUCTION**

**LES UTILISATEURS DOIVENT CONSULTER TOUTES
LES PAGES REPRODUITES SUR LA FICHE AFIN
D'OBTENIR LA LECTURE DU TEXTE INTÉGRAL**



produire un ensemble résidentiel offrant des services de soutien.

- Une université ou un groupe religieux possédant des terrains excédentaires, un promoteur privé, une institution financière qui veut investir dans l'immobilier et un groupe de propriétaires de maison âgés prêts à investir une partie de l'avoir qu'ils possèdent dans leur maison actuelle peuvent produire ensemble de meilleurs logements pour les propriétaires âgés.
- Une municipalité qui possède un terrain, un promoteur privé, un groupe sans but lucratif et une agence de logements provinciale ou territoriale peuvent unir leur force pour produire un ensemble résidentiel à l'intention des personnes âgées à faible revenu.

potentiels pour financer un ensemble d'habitations. Les promoteurs se servent de plus en plus de cette formule pour financer une partie ou la totalité des frais de démarrage. Au fur et à mesure qu'avancent les travaux, les paiements progressifs de ces frais servent à financer également la construction. Cette formule permet de vendre les logements à un prix inférieur à celui de la plupart des autres.³

Prêts hypothécaires inversés⁴

Le prêt hypothécaire inversé également connu comme un prêt hypothécaire de conversion est une option qui permet aux aînés de transformer une partie ou la totalité de convertir en espèces une partie ou la totalité de l'avoir qu'ils possèdent dans leur maison tout en restant propriétaires de celle-ci et en continuant à l'occuper.⁵ Selon ce système, les propriétaires prennent un prêt hypothécaire inversé sur leur maison et les prêteurs leur déboursent des fonds par versements périodiques, sous la forme d'une ligne de crédit ou d'un montant forfaitaire. Cet argent peut aider les propriétaires âgés à payer leurs dépenses de logement, à avoir accès aux services dont ils ont besoin ou simplement à améliorer leur niveau de vie.

Les tendances économiques de la fin des années 1970 et du début des années 1980 ont rendu la plupart des Canadiens âgés plus prospères et donc mieux en mesure de s'acheter une maison correspondant à leur mode de vie. Les aînés qui possédaient une maison dans les années 1980 ont également réalisé des gains importants sur la valeur de leur maison. Par exemple, l'avoir propre moyen investi dans la maison des propriétaires âgés a augmenté de près de 80% entre 1972 et 1988.⁶ En 1994, les deux tiers des personnes âgées de 68 ans et plus qui ont acheté une maison et près de 85% de ceux qui étaient propriétaires et qui n'ont pas déménagé n'avaient pas d'hypothèque à payer.⁷

POUR PLUS D'INFORMATION

Pour en savoir plus sur les partenariats dans le domaine du logement, contactez le Centre canadien du partenariat public-privé dans l'habitation à la SCHL. Ce centre réunit le secteur public et le secteur privé, les groupes et organismes sans but lucratif et des particuliers pour produire des logements abordables sans subventions gouvernementales. Il trouve et favorise les possibilités, réunit des personnes potentielles, donne des conseils sur des questions juridiques, financières et réglementaires, expérimente de nouvelles solutions de financement et de nouveaux modes d'occupation et diffuse les renseignements les plus récents sur les partenariats de l'ensemble du pays.

Financement par les résidents

Le financement de logements par les résidents comprend l'acompte, le dépôt à verser à l'entrée ou les frais d'hébergement, les frais d'adhésion et autres types de dépôts ou de prêts que doivent faire les résidents



produire un ensemble résidentiel offrant des services de soutien.

- Une université ou un groupe religieux possédant des terrains excédentaires, un promoteur privé, une institution financière qui veut investir dans l'immobilier et un groupe de propriétaires de maison âgés prêts à investir une partie de l'avoir qu'ils possèdent dans leur maison actuelle peuvent produire ensemble de meilleurs logements pour les propriétaires âgés.
- Une municipalité qui possède un terrain, un promoteur privé, un groupe sans but lucratif et une agence de logements provinciale ou territoriale peuvent unir leur force pour produire un ensemble résidentiel à l'intention des personnes âgées à faible revenu.

POUR PLUS D'INFORMATION

Pour en savoir plus sur les partenariats dans le domaine du logement, contactez le Centre canadien du partenariat public-privé dans l'habitation à la SCHL. Ce centre réunit le secteur public et le secteur privé, les groupes et organismes sans but lucratif et des particuliers pour produire des logements abordables sans subventions gouvernementales. Il trouve et favorise les possibilités, réunit des partenaires potentiels, donne des conseils sur des questions juridiques, financières et réglementaires, expérimente de nouvelles solutions de financement et de nouveaux modes d'occupation et diffuse les renseignements les plus récents sur les partenariats de l'ensemble du pays.

Financement par les résidents

Le financement de logements par les résidents comprend l'acompte, le dépôt à verser à l'entrée ou les frais d'hébergement, les frais d'adhésion et autres types de dépôts ou de prêts que doivent faire les résidents

potentiels pour financer un ensemble d'habitations. Les promoteurs se servent de plus en plus de cette formule pour financer une partie ou la totalité des frais de démarrage. Au fur et à mesure qu'avancent les travaux, les paiements progressifs de ces frais servent à financer également la construction. Cette formule permet de vendre les logements à un prix inférieur à celui de la plupart des autres.³

Prêts hypothécaires inversés⁴

Le prêt hypothécaire inversé également connu comme un prêt hypothécaire de conversion est une option qui permet aux aînés de transformer une partie ou la totalité de convertir en espèces une partie ou la totalité de l'avoir qu'ils possèdent dans leur maison tout en restant propriétaires de celle-ci et en continuant à l'occuper.⁵ Selon ce système, les propriétaires prennent un prêt hypothécaire inversé sur leur maison et les prêteurs leur déboursent des fonds par versements périodiques, sous la forme d'une ligne de crédit ou d'un montant forfaitaire. Cet argent peut aider les propriétaires âgés à payer leurs dépenses de logement, à avoir accès aux services dont ils ont besoin ou simplement à améliorer leur niveau de vie.

Les tendances économiques de la fin des années 1970 et du début des années 1980 ont rendu la plupart des Canadiens âgés plus prospères et donc mieux en mesure de s'acheter une maison correspondant à leur mode de vie. Les aînés qui possédaient une maison dans les années 1980 ont également réalisé des gains importants sur la valeur de leur maison. Par exemple, l'avoir propre moyen investi dans la maison des propriétaires âgés a augmenté de près de 80% entre 1972 et 1988.⁶ En 1994, les deux tiers des personnes âgées de 68 ans et plus qui ont acheté une maison et près de 85% de ceux qui étaient propriétaires et qui n'ont pas déménagé n'avaient pas d'hypothèque à payer.⁷



Avec l'élargissement de la gamme de possibilités de logement, davantage de propriétaires âgés peuvent choisir de déménager. Plusieurs raisons peuvent motiver cette décision. Par exemple, leur logement actuel peut être :

- trop coûteux ou difficile à utiliser et à entretenir;
- trop grand et ne pas répondre aux besoins d'une personne âgée;
- mal situé compte tenu des changements dans les activités ou les besoins de services;
- isolé de la famille et des amis.

De nombreux aînés qui décident de vendre leur maison pour aller s'installer dans un logement neuf libre d'hypothèque et mieux adapté à leur nouvelle façon de vivre peuvent bénéficier d'un prêt hypothécaire inversé.

Les aînés qui songent à déménager dans un logement neuf pourraient également se servir de l'avoir qu'ils possèdent dans leur maison actuelle pour financer leur nouveau logement. C'est particulièrement important s'ils font partie d'un organisme sans but lucratif qui joue le rôle de promoteur. Une fois que la construction de l'ensemble résidentiel est financée et qu'ils y ont déménagé, ils peuvent prendre un prêt hypothécaire inversé pour avoir accès à une partie de l'argent qu'ils ont investi dans leur nouvelle résidence.

Cession-bail

Un promoteur qui possède déjà un terrain peut lever une partie des capitaux nécessaires pour construire un ensemble résidentiel en concluant une entente de *cession-bail* avec un prêteur. Cela veut dire que le promoteur vend le terrain au prêteur qui le lui reloue à long terme. Pour financer la construction, le promoteur se sert à la fois du produit de la vente du terrain et des

fonds obtenus en hypothéquant l'intérêt locatif.

Prêts hypothécaires avec participation à la mise de fonds

Les *prêts hypothécaires avec participation à la mise de fonds* réduisent le montant de capitaux propres dont les promoteurs ont besoin pour investir dans leurs projets. Dans le cadre d'une entente négociée, les promoteurs leur accordent une série de prêts temporaires qui s'additionnent pour donner un prêt total d'un montant beaucoup plus élevé qu'un prêt de construction habituel. En échange du risque supplémentaire, le prêteur partage les profits : l'entente peut prévoir des taux d'intérêt fixes sur les prêts, des taux d'intérêt réduits ou aucun intérêt. La participation peut commencer une fois que le promoteur a atteint un certain niveau de rendement ou elle peut inclure une part de tous les bénéfices.

Subventions ou programmes gouvernementaux

Ces subventions aident les ensembles résidentiels à répondre aux besoins de logements et de services de soutien des personnes qui ont un faible revenu ou des besoins particuliers. Il s'agit de subventions pour les immobilisations ou l'exploitation et elles peuvent aider le promoteur à obtenir des capitaux propres ou des fonds de roulement. Les subventions d'immobilisation des gouvernements provinciaux, régionaux ou locaux serviront à construire des ensembles résidentiels ou à rénover des logements existants. Les subventions d'exploitation aideront à exploiter les logements ou à fournir des services de soutien aux résidents.

Autres sources de financement par capitaux propres

Ces sources comprennent les *syndicats immobiliers* et *sociétés d'investissement immobilier*.



Un syndicat immobilier est un groupe d'investisseurs qui forment un partenariat pour investir dans l'immobilier. Une société d'investissement immobilier est un instrument d'investissement titrisé⁸ qui permet à un groupe d'investisseurs de posséder de l'immobilier (généralement dans un portefeuille diversifié) qui a de bonnes chances de leur rapporter un rendement élevé et sûr sur leur placement. À l'heure actuelle, les fonds des sociétés d'investissement immobilier canadiens ne peuvent servir qu'à acquérir des logements existants et non pas à en construire des neufs.

Sources de financement par emprunt

Les promoteurs ont souvent besoin de deux sources de financement par emprunt pour la réalisation de leurs projets. Le financement provisoire ou de construction paie les travaux de construction; le financement postconstruction ou permanent (*financement hypothécaire*) couvre l'hypothèque à long terme sur le bien immobilier ou permet à d'autres, y compris les propriétaires-occupants, d'acheter plus facilement.

Dans des ensembles résidentiels en propriété absolue, en copropriété ou en bail viager dont l'occupant est propriétaire ou a un intérêt dans le bien immobilier, le propriétaire (et parfois également le promoteur) assume la responsabilité du financement provisoire tandis que les acheteurs des logements fournissent le financement hypothécaire. Dans les ensembles locatifs qui font l'objet d'un seul prêt, le promoteur assume la responsabilité à la fois du financement provisoire et du financement hypothécaire.

Au Canada, les sources de financement sont des prêteurs privés et institutionnels qui comprennent :

- les banques à charte;
- les courtiers;

- les institutions financières coopératives;
- les centrales syndicales, les coopératives de crédit et les fédérations;
- les compagnies d'assurance-vie;
- les sociétés de fiducie;
- les sociétés de prêt;
- les sociétés provinciales;
- les caisses de retraite.

Certains prêteurs s'intéressent davantage aux investissements à court terme qu'aux investissements à long terme et n'offrent donc qu'un financement provisoire. D'autres se limitent au financement hypothécaire. Toutefois, de nombreux prêteurs, surtout des institutions, offrent un prêt couvrant les deux.

Pour trouver les sources de financement appropriées, vous devriez consulter les courtiers hypothécaires spécialisés. Ils disposent des ressources et des connaissances voulues pour examiner votre dossier et trouver le financement et ils connaissent les exigences des prêteurs. Ils trouvent la meilleure solution tant pour le prêteur que pour le promoteur. Veuillez choisir un prêteur agréé par la compagnie qui assure le prêt hypothécaire.

Les facteurs qui influent sur la décision du prêteur

Pour obtenir un financement par emprunt, votre succès dépend :

- du niveau de risque de votre projet (qui dépend de la situation du marché et du niveau de préventes;
- du type et de la taille de l'ensemble résidentiel à construire;
- des modes d'occupation;
- de la qualité de l'ensemble résidentiel;
- de vos antécédents;
- de votre valeur nette;



- des capitaux propres investis dans le projet;
- des prévisions de trésorerie;
- de la disponibilité de sources de garanties secondaires telles que les garanties personnelles ou commerciales et une assurance-prêt hypothécaire.

Niveau de risque du projet

Les politiques de prêt reflètent souvent la situation économique de l'heure et les tendances du marché. Par exemple, au début des années 1990, lorsque le marché immobilier s'est effondré après le boom des années 1980, les prêteurs ont adopté une attitude beaucoup plus prudente. Aujourd'hui, compte tenu de l'essor économique, des faibles taux d'intérêt et de la reprise du marché immobilier, les politiques de prêt sont plus larges et plus souples. Quoi qu'il en soit, la décision du prêteur dépendra toujours du niveau de risque que présente un projet.

Un projet sera considéré à faible risque s'il est vendu d'avance dans une large mesure ou si le promoteur y apporte une très grande part de capitaux propres. Un projet sera considéré à haut risque si la demande est faible, si les antécédents du promoteur sont peu favorables ou inconnus ou si le niveau de rendement du produit final est difficile à prédire.

Le niveau de risque du projet est généralement évalué dans le cadre du processus d'examen de l'assurance-prêt hypothécaire.⁹ Ce processus comprend une analyse du marché, de l'emprunteur et de la garantie que représente l'immeuble en question.

Type et taille du projet

Les prêteurs examinent souvent les projets pour s'assurer qu'ils répondent aux besoins et aux préférences de la clientèle visée. Les

grands complexes résidentiels ont un taux d'échec élevé si bien que les prêteurs préfèrent les petits ensembles comptant au maximum 120 logements. Une façon de tenir compte de cette préférence est de construire les grands ensembles en plusieurs phases.

Modes d'occupation

Vous pouvez réduire les inquiétudes d'un prêteur au sujet des modes d'occupation que vous proposez si vous pouvez prouver que vous répondez à un besoin et à une demande, peut être en faisant un bon nombre de ventes anticipées ou si vous obtenez des expressions d'intérêt.

Qualité du projet

Des exemples de réalisations antérieures peuvent toujours aider à déterminer la qualité potentielle d'un nouveau projet. Les indicateurs de qualité sont notamment un bon emplacement, des immeubles attrayants, fonctionnels et durables, une bonne commercialisation et la forte satisfaction des occupants des logements. Les promoteurs qui n'ont pas de réalisations antérieures à leur actif doivent pouvoir convaincre les prêteurs que l'équipe chargée du projet est en mesure de produire la qualité nécessaire.

Antécédents du promoteur

L'une des principales tâches qui incombent au promoteur est de démontrer qu'il pourra réaliser son projet avec succès. Le prêteur et l'assureur hypothécaire doivent être convaincus que vous possédez l'expérience nécessaire, les compétences et les ressources voulues pour réussir. Vous devez présenter vos antécédents avec preuves à l'appui et démontrer que votre équipe possède les connaissances et les compétences requises.

Valeur nette du promoteur

Les prêteurs et les souscripteurs de prêts hypothécaires veulent savoir si vous



possédez les moyens financiers nécessaires ou la capacité d'absorber des pertes potentielles. Ils doivent donc analyser vos liquidités, votre solvabilité, votre avoir propre, vos garanties et votre valeur nette. Celle-ci représente la somme de la valeur marchande estimative de tout votre actif moins la somme de la valeur marchande estimative de tout votre passif. Ce devrait être clairement indiqué et précisé dans un bilan financier.

Le calcul de la valeur nette montre comment la SCHL estime la valeur nette du promoteur. Le tableau comprend quatre catégories pour le classement des éléments d'actif et de passif. Le classement se fonde sur la stabilité probable de leur valeur, leur liquidité et la possibilité de les vendre. Chaque catégorie a une valeur exprimée en pourcentage différente. Par exemple, 100% de la valeur des éléments d'actif et de passif marqués d'un «x» dans la première catégorie peut être incluse dans le calcul de la valeur nette. Pour les éléments d'actif et de passif marqués d'un «x» dans la deuxième catégorie, il est possible d'inclure 90% de leur valeur, pour ceux de la troisième catégorie, 50% et pour ceux de la quatrième catégorie, zéro. (Voir tableau 46)

Les liquidités et la valeur nette de l'emprunteur doivent être suffisantes pour permettre à celui-ci de faire face au ralentissement du marché ou aux fluctuations des taux d'intérêt.

Intérêt dans le projet

La source et le montant de l'intérêt et les conditions qui s'y rattachent sont très importants pour le prêteur et le souscripteur du prêt hypothécaire étant donné que c'est sur cette base qu'est évalué le risque du projet. La plupart des prêteurs préfèrent que les promoteurs aient des intérêts importants dans leur projet étant donné que cela reflète leur engagement. Cet intérêt fournit

également aux prêteurs une garantie supplémentaire en cas d'insolvabilité.

L'intérêt représente la différence entre la valeur de l'ensemble résidentiel — généralement sa valeur marchande — et le montant total des hypothèques (montant des prêts).

$$\text{intérêt} = \text{valeur marchande de l'ensemble résidentiel} - \text{montant total des prêts hypothécaires}$$

L'exemple des prévisions de trésorerie pour l'ensemble locatif calcule l'intérêt dans le projet de la façon suivante :

$$\begin{aligned} \text{intérêt} &= 3\,910\,000 \$ - 3\,450\,000 \$ \\ &= 460\,000 \$ \end{aligned}$$

Prévisions de trésorerie

Les prêteurs examinent une demande de prêt en étudiant les hypothèses à partir desquelles les promoteurs prévoient leurs recettes et leurs dépenses. Cette question intéresse également les souscripteurs de prêts hypothécaires. Ils tiennent à s'assurer que le projet pourra générer un revenu d'exploitation net (REN) suffisant pour permettre aux promoteurs de couvrir le service de la dette (SD) sur le prêt et de faire face à un certain nombre de dépenses imprévues telles que les grèves, une hausse des taux d'intérêt ou une baisse de loyers, autant de facteurs qui peuvent se répercuter sur la trésorerie du projet.

Revenu d'exploitation net. Dans une prévision de trésorerie, le revenu d'exploitation net est normalement indiqué avant et après le service de la dette sur le prêt. Le revenu d'exploitation net avant le service de la dette sur le prêt (REN avant SD) est le montant qui reste une fois que le revenu brut effectif (RBE) a été reçu et que tous les frais d'exploitation ont été payés. Ce montant se calcule ainsi :



**TABEAU 46 — CALCUL DE LA VALEUR NETTE
(CLASSIFICATION DES ÉLÉMENTS D'ACTIF EN CATÉGORIES)**

	CATÉGORIE 1	CATÉGORIE 2	CATÉGORIE 3	CATÉGORIE 4
GENRE D'ÉLÉMENTS D'ACTIF (OU DE PASSIF)	100 %	90 %	50 %	0 %
Éléments d'actif				
Espèces	x			
Titres négociables	x			
REER			x	
Véhicules personnels		x		
Effets personnels				x
Stock	x			
Permis		x		
Comptes clients ou effets à recevoir — sans lien de dépendance	x			
Comptes clients ou effets à recevoir — avec lien de dépendance	x	x	x	x
Hypothèques aux conditions normales du marché—première		x		
Hypothèques aux conditions normales du marché — deuxième et au-delà			x	
Hypothèques avec lien de dépendance	x	x	x	x
Immobilier	x			
Terrain vacant			x	
Obligations	x			
Métaux précieux		x		
Actif net non canadien				x
Placements dans des sociétés privées et sociétés de personnes :				
Entreprise individuelle	x			
Entreprise privée à plusieurs propriétaires		x		
Intérêt dans une société de personnes			x	
Plus-value d'expertise	x			
Frais différés				x
Impôts différés				x
Cientèle				x
(Passif)				
Crédits d'impôt différés				x
Autres	x			
La somme des valeurs ci-dessus représente l'estimation de la valeur nette du promoteur.				

IMPORTANT NOTE CONCERNING THE FOLLOWING PAGES

**THE PAGES WHICH FOLLOW HAVE BEEN FILMED
TWICE IN ORDER TO OBTAIN THE BEST
REPRODUCTIVE QUALITY**

**USERS SHOULD CONSULT ALL THE PAGES
REPRODUCED ON THE FICHE IN ORDER TO OBTAIN
A COMPLETE READING OF THE TEXT.**

REMARQUE IMPORTANTE CONCERNANT LES PAGES QUI SUIVENT

**LES PAGES SUIVANTES ONT ÉTÉ REPRODUITES EN
DOUBLE AFIN D'AMÉLIORER LA QUALITÉ DE
REPRODUCTION**

**LES UTILISATEURS DOIVENT CONSULTER TOUTES
LES PAGES REPRODUITES SUR LA FICHE AFIN
D'OBTENIR LA LECTURE DU TEXTE INTÉGRAL**





**REN avant SD = revenu brut effectif
– frais d'exploitation**

Le revenu d'exploitation net après le service de la dette sur le prêt (REN après SD) est le montant restant une fois que le revenu brut effectif (RBE) a été reçu, que tous les frais d'exploitation ont été payés et que le service de la dette sur le prêt a été assumé. Il se calcule ainsi :

**REN après SD = revenu brut effectif
– frais d'exploitation
– service de la dette**

Le tableau 47 montre des prévisions établies sur plusieurs années pour un ensemble locatif contenant un certain nombre d'appartements. Comme l'indique la première colonne intitulée Calcul du prêt, le SD annuel pour 1997 se chiffre à 290 142\$. Le revenu d'exploitation net pour 1997 peut se calculer ainsi :

**TABLEAU 47 – UN EXEMPLE DE PRÉVISIONS DE TRÉSORERIE
POUR UN ENSEMBLE LOCATIF TYPE (EN DOLLARS)**

	1997	1998	1999	2000	2001
Année de remboursement	1 ^{re} année	2 ^e année	3 ^e année	4 ^e année	5 ^e année
Revenu locatif	418 000	426 360	434 887	443 585	452 457
Buanderie	3 500	3 500	3 500	3 500	3 500
Stationnement	7 000	7 000	7 000	7 000	7 000
Revenu potentiel brut	428 500	436 860	445 387	454 085	462 957
Moins : taux de vacance 1,0%	4 285	4 369	4 454	4 541	4 630
Revenu brut estimatif	424 215	432 491	440 933	449 544	458 327
Moins : frais d'exploitation	108 000	111 240	114 577	118 015	121 555
REN avant SD	316 215	321 251	326 356	331 530	336 772
SD	290 142	290 142	290 142	290 142	290 142
REN après SD	26 073	31 109	36 214	41 388	46 630
Paiement au district	22 628	27 665	32 770	37 944	43 187
Valeur de cap 8 %	3 909 625				
Calcul du prêt					
Prêt à un taux hypothécaire de 8 %	3 450 000				3 336 260
SD annuel	290 142				290 138
RC 8 %	1,09				1,16
LTV	0,88				0,79

Hypothèses :

On suppose que le revenu locatif augmente de 2 % par an.

Les dépenses d'exploitation sont censées augmenter de 3 % par an à compter de 1997.

Il n'y a pas de renouvellement du prêt hypothécaire. La durée du prêt hypothécaire est de cinq ans.

Légende :

Valeur marchande = valeur d'évaluation = 3 910 000 \$

SD = Service de la dette sur le prêt

Valeur de cap de 8 % = valeur marchande



**REN avant SD = revenu brut effectif
– frais d'exploitation**

Le revenu d'exploitation net après le service de la dette sur le prêt (REN après SD) est le montant restant une fois que le revenu brut effectif (RBE) a été reçu, que tous les frais d'exploitation ont été payés et que le service de la dette sur le prêt a été assumé. Il se calcule ainsi :

**REN après SD = revenu brut effectif
– frais d'exploitation
– service de la dette**

Le tableau 47 montre des prévisions établies sur plusieurs années pour un ensemble locatif contenant un certain nombre d'appartements. Comme l'indique la première colonne intitulée Calcul du prêt, le SD annuel pour 1997 se chiffre à 290 142\$. Le revenu d'exploitation net pour 1997 peut se calculer ainsi :

**TABEAU 47 — UN EXEMPLE DE PRÉVISIONS DE TRÉSORERIE
POUR UN ENSEMBLE LOCATIF TYPE (EN DOLLARS)**

	1997	1998	1999	2000	2001
Année de remboursement	1 ^{re} année	2 ^e année	3 ^e année	4 ^e année	5 ^e année
Revenu locatif	418 000	426 360	434 887	443 585	452 457
Suranderie	3 500	3 500	3 500	3 500	3 500
Stationnement	7 000	7 000	7 000	7 000	7 000
Revenu potentiel brut	428 500	436 860	445 387	454 085	462 957
Moins : taux de vacance 1,0%	4 285	4 369	4 454	4 541	4 630
Revenu brut effectif	424 215	432 491	440 933	449 544	458 327
Moins : frais d'exploitation	108 000	111 240	114 577	118 015	121 555
REN avant SD	316 215	321 251	326 356	331 530	336 772
SD	290 142	290 142	290 142	290 142	290 142
REN après SD	26 073	31 109	36 214	41 388	46 630
Paiement au district	22 638	27 608	32 770	37 944	43 187
Valeur de cap 8 %	3 999 625				
Calcul du prêt					
Prêt à un taux hypothécaire de 8 %	3 450 000				3 338 280
SD annuel	290 142				290 138
IC 8 %	1,09				1,16
LTV	0,88				0,79

Hypothèses :

On suppose que le revenu locatif augmente de 2 % par an.

Les dépenses d'exploitation sont supposées augmenter de 3 % par an à compter de 1997.

Il n'y a pas de remboursement du prêt hypothécaire. La durée du prêt hypothécaire est de cinq ans.

Équations :

Valeur marchande = valeur d'évaluation = 3 999 625 \$

SD = Service de la dette sur le prêt

Valeur de cap de 8 % = valeur marchande



$$\text{REN avant SD} = 424\,215\$ - 108\,000\$ \\ = 316\,215\$$$

$$\text{REN après SD} = 424\,215\$ - 108\,000\$ \\ - 290\,142\$ = 26\,073\$$$

Nota : Le REN après SD est ce qu'on appelle généralement la *marge brute d'autofinancement*.

Ces chiffres montrent qu'une fois que tous les frais d'exploitation ont été payés et que le service de la dette sur le prêt a été assumé, il reste 26 073\$. Cela assure un rendement sur l'intérêt du promoteur, également appelé le taux de dividende, qui peut se calculer suivant la formule ci-après :

$$\text{Rendement sur l'intérêt du promoteur} = \frac{\text{marge brute d'autofinancement}}{\text{intérêt du promoteur}}$$

$$\text{Rendement sur l'intérêt du promoteur} = \frac{26\,073}{460\,000\$} = 0,05668 = 5,7\%$$

Coefficient de couverture de la dette. Les prêteurs peuvent également établir si le revenu d'exploitation net du projet est suffisant en examinant le rapport entre le revenu d'exploitation net avant le service de la dette et le service de la dette annuel (DS) prévu pour le projet. Le rapport entre les deux éléments est ce qu'on appelle le coefficient de couverture de la dette ou CCD. Il peut être calculé suivant la formule ci-après :

$$\text{CCD} = \frac{\text{revenu d'exploitation net avant le service de la dette}}{\text{service de la dette annuel prévu}}$$

Dans notre exemple, le coefficient de couverture de la dette se calculera ainsi :

$$\text{CCD} = \frac{316\,215\$}{290\,142\$} = 1,09$$

Un CCD de 1,09 signifie qu'après le paiement de tous les frais d'exploitation et des intérêts sur la dette, il reste au promoteur 9% du revenu d'exploitation

net du projet pour payer ses autres dépenses. Plus le CCD est élevé, moins il y a de risque pour le prêteur et le souscripteur. Le CCD sert également à examiner les effets des fluctuations des taux d'intérêt au cours de la période d'amortissement du prêt hypothécaire. À l'heure actuelle, la SCHL exige que le CCD se situe entre 1,09 et 1,30, selon le genre de projet à assurer.

Rapport prêt-valeur. Lorsque les prêteurs analysent une proposition, ils examinent le rapport entre la valeur d'emprunt du projet et le prêt hypothécaire demandé pour le financer. Il s'agit du rapport prêt-valeur (RPV). Il peut se calculer ainsi :

$$\text{RPV} = \frac{\text{montant du prêt hypothécaire}}{\text{valeur d'emprunt du projet}}$$

La valeur d'emprunt est calculée en soustrayant la valeur de tous les éléments non hypothécables du projet tels que les biens meubles, par exemple le mobilier, de la valeur marchande du projet. La valeur marchande est généralement égale à l'évaluation.

$$\text{Valeur d'emprunt} = \text{valeur marchande} - \text{articles non hypothécables}$$

La rapport prêt-valeur pour 1997 se calculera ainsi :

$$\text{RPV} = \frac{3\,450\,000\$}{3\,909\,625\$} = 0,88$$

Plus le RPV est bas, moins il y a de risque pour le prêteur. Si le RPV est égal ou supérieur à 0,75, les prêteurs s'attendent à ce que le promoteur obtienne une assurance sur le prêt hypothécaire.

Les compagnies d'assurance hypothécaire peuvent assurer les projets pour lesquels le RPV atteint 0,85, selon le type de projet dont il s'agit et leur propre évaluation.



Sources de garanties secondaires

En raison du grand nombre de défauts auxquels ils ont dû faire face dans les années 1980 en ce qui concerne les prêts hypothécaires résidentiels, les prêteurs exigent maintenant des garanties de remboursement sous la forme de garanties personnelles ou commerciales.

Assurance-prêt hypothécaire

Cette assurance protège les prêteurs contre les pertes résultant d'un défaut de remboursement d'un prêt hypothécaire. Les prêteurs paient les frais de demande et les primes de cette assurance et les font ensuite payer au promoteur-emprunteur. Ces frais peuvent être ajoutés au solde hypothécaire ou payés en un montant forfaitaire. En échange des frais de demande et des primes d'assurance, vous pouvez obtenir un certain nombre d'avantages supplémentaires tels que :

- un taux d'intérêt préférentiel qui peut représenter des économies importantes;
- frais et primes :
 - ces transactions peuvent être ajoutées au montant du prêt hypothécaire assuré;
 - ce sont des «coûts accessoires» qui peuvent être déduits de l'impôt sur d'autres sources de revenu;
- assurance hypothécaire sans risque qui augmentera la possibilité d'obtenir un financement de plusieurs sources de prêts;
- capacité d'obtenir un prêt de construction à rapport prêt-valeur élevé;
- un prêt assuré pour toute la période d'amortissement et qu'il ne sera donc pas nécessaire de réévaluer au moment du renouvellement.

Au Canada, l'assurance hypothécaire est offerte à la fois par le secteur privé et le secteur public. Par exemple, des

compagnies comme G.E. Capital Assurance Hypothèque Canada accorde surtout des prêts hypothécaires aux particuliers tandis que la Société canadienne d'hypothèques et de logement (SCHL) assure à la fois les prêts hypothécaires pour les logements individuels et pour les collectifs d'habitations. Les compagnies d'assurance, les produits et les exigences, les avantages et les conditions d'admissibilité changent régulièrement et vous devriez donc contacter directement les assureurs.

L'assurance hypothécaire de la SCHL aide à financer divers types de logements dans le cadre de dispositions telles que l'achat d'un bien existant, le financement de la construction de logements neufs, le rééchelonnement de la dette et le financement des rénovations et des conversions. Ces différents types de logements peuvent comprendre :

- les logements en propriété absolue;
- les immeubles locatifs;
- l'assurance des prêts pour logements transportables (maisons mobiles);
- logements en copropriété;
- logements de retraite (logements-foyer);
- centres d'hébergements (intermédiaires et soins de longue durée);
- immeubles à usages multiples (immeubles d'appartements avec des espaces commerciaux);
- logements pour étudiants;
- nouveaux types d'habitations.

Préparation d'une demande de financement

Étant donné que les prêteurs ont une attitude plus conservatrice vis-à-vis de l'immobilier, la façon dont vous préparez votre proposition de financement a plus d'importance que jamais. Une bonne



proposition doit montrer clairement et en détail trois choses importantes :

- que la proposition est une bonne idée;
- que le promoteur a la compétence et les capacités voulues pour réaliser son idée avec succès;
- que l'ensemble résidentiel proposé offre des garanties adéquates pour le prêt.

Avant de préparer une proposition, consultez le prêteur et la compagnie d'assurance hypothécaire potentiels¹⁰ pour confirmer leurs exigences, ce qu'ils s'attendent à trouver dans la proposition et les éléments sur lesquels vous devriez insister. Les discussions préliminaires sont également un moyen efficace d'établir de bonnes relations.

Comment convaincre le prêteur

Pour convaincre le prêteur que votre projet est une bonne idée, vous devez analyser le marché local de l'habitation et faire une étude de la faisabilité financière du projet. Les résultats de ces analyses doivent confirmer que le produit proposé répond à un besoin et à une demande et démontrer la viabilité économique du projet ainsi que son potentiel de succès à court et à long terme.

Cette partie de la proposition doit montrer que la zone de marché du projet a été définie; que vous avez examiné le contexte socio-économique et démographique; que le parc de logements existants et les conditions du marché ont été analysés et que vous avez bien évalué le besoin et la demande de logements.

Il est également important de souligner les facteurs qui influenceront sur la demande et l'absorption du produit. Fournissez des renseignements sur ce qui suit :

- **Offre actuelle** — les logements existants, en construction et achevés récemment; le nombre de logements occupés et vacants; les échecs et les réussites.

Absorption actuelle — l'état du marché; la rapidité avec laquelle les logements récemment terminés sont absorbés; le groupe cible qui réclame le genre de logements que vous proposez; et les prix que les groupes cibles sont prêts à payer.

Concurrence future — les habitations qui doivent être bientôt mises en marché d'après les propositions récentes ou à venir.

Demande future — si la demande pour le genre d'habitations proposé sera stable, si elle va augmenter ou diminuer avec le temps.

Potentiel de commercialisation des logements proposés — l'ensemble résidentiel va-t-il être absorbé dans un délai acceptable aux prix proposés.

Comment démontrer sa compétence et ses capacités financières

Pour montrer que vous avez la compétence voulue pour réaliser votre projet, vous devez fournir au prêteur des renseignements sur vous, sur votre organisation et ses antécédents.

Comment satisfaire le prêteur au sujet des garanties

Après avoir démontré qu'ils possèdent la capacité de réaliser leur projet, les promoteurs doivent convaincre les prêteurs que l'actif immobilier qu'ils proposent de construire leur fournira les garanties nécessaires pour leur prêt.



Conseils pour démontrer sa compétence et ses capacités financières

Organisation. Décrivez la structure de votre organisation sur le plan juridique et sur celui de la gestion. La structure juridique définit la forme de propriété de l'entreprise, son importance et son titre ainsi que les éléments de cette structure qui vont se charger de la réalisation du projet. La structure de gestion, qui peut se résumer sous la forme d'un organigramme, définit les responsabilités sur le plan de la gestion.

Antécédents. Décrivez les activités auxquelles vous vous êtes livré depuis cinq à 10 ans dans le même domaine. Incluez le nombre et le genre de projets auxquels vous avez participé ainsi que la nature de votre participation; des renseignements sur vos relations actuelles et passées avec les gens de métier, les entrepreneurs et les professionnels spécialisés ainsi que des renseignements sur votre situation passée et actuelle vis-à-vis des banques et des autres prêteurs.

Capacité de gestion du projet. Incluez votre plan de gestion et la stratégie que vous comptez employer pour la réalisation du projet; une description de votre expérience personnelle et de votre capacité à gérer votre projet; ainsi que des renseignements détaillés sur votre équipe c'est-à-dire les principaux membres de l'équipe, leurs champs de compétence, leur expérience pertinente ainsi que leurs tâches et responsabilités individuelles.

Plan de commercialisation. Décrivez le plan établi pour commercialiser les logements; incluez votre expérience personnelle et votre capacité à commercialiser ce type d'habitation. Décrivez le marché cible et les méthodes choisies pour communiquer avec lui ainsi que les techniques que vous utiliserez pour attirer des occupants potentiels.

Capacité de gestion financière. Montrez que vous avez déjà obtenu, organisé et assumé des obligations financières similaires; fournissez des renseignements sur votre système de comptabilité actuel et tout ce qui pourrait aider les prêteurs à déterminer votre capacité de gestion financière.

Pour démontrer que vous possédez les capacités financières requises pour la réalisation du projet et que vous pouvez absorber les pertes en cas de problèmes inattendus, vous devez fournir les renseignements énumérés ci-dessous.

États financiers complets. Préparés par un comptable indépendant, ce document devrait permettre au prêteur d'évaluer vos liquidités, votre solvabilité, votre avoir propre, votre ratio d'endettement et votre valeur nette. Pour les propositions soumises au début d'un exercice financier, les prêteurs exigent généralement les états financiers des trois exercices précédents. Quand la proposition est soumise alors que l'exercice est bien entamé, ils peuvent également demander des états financiers provisoires pour l'année en cours.

Documents supplémentaires. Il s'agit d'états détaillés de la valeur nette, des références bancaires, des rapports de crédit et de renseignements sur les garanties autres que l'actif financier telles que les garanties hypothécaires, les débentures, les engagements personnels ou commerciaux, les cautionnements d'exécution et les lettres de crédit.



Conseils pour satisfaire le prêteur au sujet des garanties

Votre dossier devrait contenir les documents ci-dessous.

- Un aperçu général de la proposition indiquant ses buts et objectifs globaux.
- Des précisions sur le site proposé : emplacement, superficie, forme et topographie; relation par rapport aux terrains et aménagements adjacents; renseignements sur tout autre aspect influant sur les caractéristiques physiques, sociales, économiques ou environnementales du site.
- Une évaluation environnementale du site montrant la contamination ou l'absence de contamination par des substances toxiques. L'évaluation devrait être faite par un évaluateur environnemental qualifié, tel qu'indiqué dans le document Z768 du Conseil canadien des normes. Si l'évaluation préliminaire révèle une contamination potentielle, vous devrez soumettre des évaluations supplémentaires plus détaillées.
- Renseignements sur le terrain : ils indiqueront quel est l'état du sol et si celui-ci convient à l'aménagement proposé; renseignements sur le zonage actuel et la mesure dans laquelle le projet s'y conforme; le mode d'occupation; la valeur marchande actuelle et des renseignements sur toute servitude enregistrée susceptible d'avoir un effet sur la valeur marchande du terrain.
- Les documents confirmant que le projet à l'appui de la collectivité, les permis de construire, le zonage, l'approbation du service d'urbanisme et autre approbation réglementaire.
- Une description complète du projet : types et nombre d'immeubles à construire; méthode de construction utilisée; nombre, types et superficie des logements; types et superficie des installations; nombre et types d'aires de stationnement; renseignements sur les services; installations ou caractéristiques architecturales susceptibles d'influer sur la qualité et la valeur de l'ensemble résidentiel.
- Série complète des plans architecturaux et plans mécaniques ainsi que des devis se rapportant au projet.
- Renseignements sur le mode d'occupation et les systèmes de gestion.
- Évaluation détaillée des coûts de construction.
- Échéancier et coût de l'aménagement, de la construction et de la commercialisation.
- Prévisions de trésorerie détaillées du début des travaux jusqu'à la fin de la location ou de la vente.
- Évaluation détaillée des recettes et des dépenses d'exploitation de l'ensemble résidentiel une fois qu'il sera entièrement loué ou vendu (l'évaluation des dépenses d'exploitation doit normalement être justifiée par des cotations écrites). L'estimation inclura les prévisions de trésorerie pour la période d'amortissement du prêt hypothécaire.
- Une évaluation de l'ensemble résidentiel établie dans les 30 jours de la demande est préparée par un évaluateur indépendant qualifié. Elle comprend normalement une estimation de la valeur marchande fondée sur l'hypothèse que l'ensemble résidentiel sera achevé et occupé à la date d'évaluation. La *valeur marchande* représente la valeur de vente la plus probable qui pourra être obtenue lors de la vente de l'immeuble étant donné la situation actuelle du marché.
- Des renseignements détaillés sur le financement du projet, y compris le type, les sources et les montants de la contribution en capitaux propres.
- Des précisions sur les personnes qui posséderont, géreront et exploiteront l'ensemble résidentiel une fois les travaux achevés.



Notes

1. Un examen très utile du financement figure dans *Real Estate Finance in a Canadian Context*, Professional Programmes, Faculty of Commerce and Business Administration, Université de Colombie-Britannique, 1994.
2. Une analyse détaillée de cette forme de financement par capitaux propres figure dans l'étude suivante : Mason, Leslie S., "Current issues in development financing", dans *Residential Land Development*, Insight Press, division de Groupmark Canada Ltd., 1990.
3. Howe, Anna L., (a study for the National Housing Strategy), *Housing for Older Australians: Affordability, Adjustments and Care*, p. 57, Australia Commonwealth Office for the Aged, Australia, 1992. Des renseignements supplémentaires sur ce type d'habitations figurent dans les publications ci-après : Victorian Council on the Ageing, *Resident Funded Housing for Elderly People*, Australie, 1980; Bostwick, Mark, Columbia Housing Advisory Association, *A Guide to Developing Resident Funded Housing Co-operatives for Seniors*, Co-operative Housing Federation of Canada, 1982; Co-ownership co-operatives, a background paper by The Communitas Group Ltd., Edmonton, Alberta, 1992; Hecht, Bennet L., *Developing Affordable Housing: A Practical Guide for Nonprofit Organizations*, John Wiley & Sons, Inc., New York, 1994.
4. Pour des renseignements supplémentaires sur les prêts hypothécaires inversés, voir la publication de la Société canadienne d'hypothèques et de logement intitulée *Les prêts hypothécaires de conversion : nouvelles options financières pour les propriétaires du troisième âge*, Ottawa, 1991; Kormos, Wendy and Tamara Horton, *Est-on en train de dépenser l'héritage de nos enfants?*, Conseil consultatif national sur le troisième âge, Ottawa, 1994; Credit Union Central of Ontario, *Guide to Home Equity Conversion*, Toronto, 1992.
5. Pour en savoir plus sur les prêts hypothécaires inversés, voir *Les prêts hypothécaires de conversion : nouvelles options financières pour les propriétaires du troisième âge*, Société canadienne d'hypothèques et de logement, Ottawa, 1994 (LNH 6556).
6. "Housing Demands of Older Canadians", *Marchés de l'habitation canadiens*, avril 1991, p. 1, Centre d'analyse de marché de la SCHL, Ottawa.
7. "Significant Numbers of Home Buyers and Owners are Mortgage-Free", *Tendances du marché hypothécaire*, p. 2, Centre d'analyse de marché de la SCHL, Ottawa, Canada, 1996.



8. Un examen détaillé des sociétés d'investissement immobilier figure dans *Public Real Estate Investment Funds*, publié par Words Worth Communications, Insight Information Inc., Toronto, 1994.
9. Pour obtenir des renseignements précis sur ce processus, voir *Assurance-prêt hypothécaire : L'approche de la SCHL à la souscription hypothécaire de logements collectifs*, Société canadienne d'hypothèques et de logement, Ottawa, avril 1997, n° de référence 6965E0497.
10. Pour en savoir plus sur les documents exigés par la SCHL et la façon dont elle analyse les demandes d'assurance-prêt hypothécaire pour les collectifs d'habitation, vous pouvez obtenir un exemplaire de la publication de la SCHL intitulée *L'approche de la SCHL à la souscription hypothécaire de logements collectifs*, ou communiquer avec le bureau de la SCHL le plus proche.



Chapitre dix

GESTION



- *Les logements pour les aînés ne sont pas gérés comme des propriétés résidentielles ordinaires*
- *Un personnel compétent, bien formé et bien supervisé représente la clé du succès*
- *Il faut répondre aux besoins des clients en adoptant des modèles de gestion différents*



La gestion des habitations qui s'adressent à une population âgée exige plus que la gestion d'immeubles résidentiels traditionnels. Et compte tenu des efforts déployés pour construire et exploiter ce type de logements spécialisés, on a parfois tendance à sous-estimer les défis que représente leur gestion.

Le marché cible exerce une influence importante sur la structure, les fonctions et les méthodes de gestion de ce type d'habitations de même que les modèles de gestion à suivre. Les possibilités vont des ensembles résidentiels où les gens ont un mode de vie très actif pour lesquels les modèles dont on peut s'inspirer sont ceux des secteurs récréatifs et hôteliers, aux logements offrant des services de santé et des services personnels pour lesquels les précédents et les méthodes du secteur des soins en établissement et des soins médicaux constituent les modèles appropriés.

Ces différences dans la clientèle rendent la communication avec les occupants compliquée, la gestion plus difficile et la dotation en personnel plus problématique.

Le rôle de la gestion

Pour préparer la gestion de ce genre d'ensembles résidentiels, il faut une planification et une organisation aussi approfondies que pour la préparation de la conception et de la construction.

Les types de logements, les préférences et attentes des occupants et les options de services étant très variés, les difficultés sont d'autant plus importantes sur le plan de la gestion. Quel que soit le mode d'occupation, le niveau de services de soutien ou le nombre d'installations récréatives qu'offre l'ensemble résidentiel, c'est à vous, le gestionnaire, de comprendre d'abord et avant tout les besoins des occupants et de savoir de quelle façon les composantes de l'ensemble satisfont ou ne satisfont pas à ces besoins.

Étant donné les attentes élevées du marché des aînés, les fournisseurs de logements doivent insister davantage sur la fourniture d'installations et de services en plus du logement proprement dit. Les gestionnaires doivent examiner la façon dont ils rempliront ce rôle qui ne consiste pas seulement à s'occuper du quotidien, mais à adopter consciemment une idéologie qui tient compte des préférences et des besoins des consommateurs, qui motive le personnel et qui permet d'atteindre les objectifs commerciaux.¹

Participation à l'élaboration du projet

La gestion joue un rôle essentiel dans le succès d'un ensemble résidentiel qui s'adresse aux aînés. L'idéal serait d'inclure les gestionnaires dans l'équipe chargée du projet le plus tôt possible étant donné que les décisions prises au stade de la planification peuvent avoir une influence importante sur la gestion de l'immeuble, son exploitation et les frais connexes.

Votre participation sera utile :

- pour la conceptualisation du projet;
- pour la préparation de l'ensemble d'installations et de services offerts;
- pour l'établissement des prévisions concernant la dotation en personnel et le budget;
- pour exercer une influence sur les décisions concernant la conception et le choix des matériaux, de l'équipement et du mobilier;
- pour aider à établir la stratégie de commercialisation;
- assurer aux prêteurs et aux organismes de réglementation que le projet est bien conçu.

Gestion de l'immeuble

Chaque ensemble résidentiel doit répondre à des exigences fondamentales en ce qui



concerne la gestion de l'immeuble et ses exigences sont les mêmes pour les logements à l'intention des aînés. Il s'agit notamment :

- de veiller à ce que tous les logements soient entièrement loués (ou vendus) et occupés;
- de percevoir tous les loyers et autres revenus (tels que les frais d'entretien pour les logements en copropriété);
- de procéder aux évictions en cas de besoin;
- d'acquitter toutes les factures reliées à la gestion de l'immeuble;
- d'assurer la dotation du personnel;
- de faire faire tous les travaux d'entretien et autres;
- d'établir toutes les politiques et méthodes d'exploitation;
- de maintenir un environnement propre et sûr;
- de mettre en place des mécanismes de comptabilité et de rapport satisfaisants.

Les besoins particuliers des occupants âgés

La gestion de l'immeuble doit faire appel à des méthodes spécialisées dans les ensembles d'habitations pour les aînés, même dans ceux qui sont strictement résidentiels. Par exemple, il peut être nécessaire de prêter davantage attention à la sécurité et à la qualité de l'environnement.

Les aînés sont généralement des consommateurs avertis qui savent ce qu'est la qualité et qui l'exigent. Certaines personnes voudront satisfaire leurs préférences et leurs attentes sur le plan du mode de vie et des loisirs tandis que d'autres chercheront plutôt des services de soutien pour répondre à divers besoins.

Le gestionnaire et le personnel d'un ensemble résidentiel pour personnes âgées

pourra donc avoir à jouer plusieurs rôles tels que ceux de :

- directeur des activités et des loisirs;
- animateur social;
- coordonnateur ou fournisseur de services;
- restaurateur;
- travailleur social;
- responsable de l'intervention d'urgence;
- oreille amicale.

La sélection, la formation et la supervision du personnel

Les relations avec la clientèle sont importantes pour toute entreprise. En ce qui concerne le logement des aînés, vous devez non seulement reconnaître vous-même les préférences et les besoins particuliers de la population âgée, mais veiller à ce que le personnel y soit également sensible. Le personnel aura besoin de formation pour mieux se familiariser avec les conséquences du vieillissement afin de pouvoir réagir de façon adéquate dans diverses circonstances. Par exemple, la compréhension des changements physiques associés au vieillissement aidera le personnel à se rendre compte qu'il ne peut pas se fier à ses propres sens pour juger s'il y a suffisamment de lumière dans une pièce ou si la température y est confortable. Le personnel devrait également être conscient des symptômes ou des indices qui peuvent justifier une attention médicale.

L'établissement de liens avec les parties prenantes de l'extérieur

Plus que pour toute autre forme d'habitation, votre équipe de gestion devrait établir des relations avec les personnes et les organismes susceptibles de soutenir l'ensemble résidentiel. Cela comprend :

- les chefs de file de l'opinion publique, les professionnels de la santé et



fournisseurs de services qui sont en contact avec la clientèle âgée — afin de vous faire connaître et d'établir votre crédibilité auprès du marché cible;

- les groupes et associations de contribuables du quartier — pour mieux faire accepter le projet;
- les organismes de réglementation et élus politiques — afin d'obtenir leur appui et de mieux comprendre les exigences de la réglementation;
- les associations et les fournisseurs de services aux aînés — pour savoir comment répondre aux besoins de services des occupants;
- les réseaux de personnes âgées et les organismes qui s'intéressent à une population vieillissante — pour vous tenir au courant des progrès concernant le troisième âge et de promouvoir l'ensemble résidentiel auprès des clients potentiels.

En entretenant ce genre de relations, vous ferez en sorte que l'ensemble résidentiel et ses occupants fassent partie d'un réseau plus vaste, ce qui vous donnera des partenaires qui appuieront votre projet et son évolution future tout en apportant à vos occupants des liens avec d'autres activités, programmes, organismes et personnes.

Modèles de gestion

La structure de gestion définit qui sont les intervenants. Les trois options de base sont :

- une gestion directe (personnel interne);
- une gestion contractuelle;
- un partenariat avec un fournisseur de services.

Le modèle de gestion dépendra du type d'ensemble résidentiel dont il s'agit et de son importance; du segment du marché qu'il doit desservir; du mode d'occupation et des genres et niveaux de commodités ou de

services fournis. Les effets de toute réglementation relative à la fourniture de services influenceront également sur le modèle que vous choisirez.

Gestion directe

Vous pouvez opter pour la gestion directe en embauchant du personnel de gestion immobilière pour un ensemble résidentiel donné. Si vous avez des propriétés multiples, vous pourriez établir un groupe de gestion immobilière centralisée sous l'égide d'une société.

Le modèle de gestion directe :

- vous permet d'exercer un contrôle qualitatif et quantitatif sur les services, mais ce modèle exige des connaissances spécialisées et de l'expérience dans la prestation des services;
- fait en sorte que l'idéologie de service de l'ensemble résidentiel soit appliquée à votre satisfaction, permet de bien communiquer avec les occupants et exige une participation personnelle importante et du dévouement;
- augmente la motivation à obtenir des prix concurrentiels des fournisseurs, mais risque de réduire les possibilités d'économies d'échelle;
- vous donne un contrôle direct sur les fonctions professionnelles et les décisions concernant la dotation, mais exige diverses compétences allant des fonctions de supervision à la compréhension des systèmes immobiliers en passant par les questions de ressources humaines et les rapports avec les représentants syndicaux.

Gestion contractuelle

Le fait de confier la gestion à une entreprise de l'extérieur peut être une solution efficace et économique et peut vous libérer de la plupart des responsabilités quotidiennes.

**IMPORTANT NOTE CONCERNING THE FOLLOWING
PAGES**

**THE PAGES WHICH FOLLOW HAVE BEEN FILMED
TWICE IN ORDER TO OBTAIN THE BEST
REPRODUCTIVE QUALITY**

**USERS SHOULD CONSULT ALL THE PAGES
REPRODUCED ON THE FICHE IN ORDER TO OBTAIN
A COMPLETE READING OF THE TEXT.**

**REMARQUE IMPORTANTE CONCERNANT LES
PAGES QUI SUIVENT**

**LES PAGES SUIVANTES ONT ÉTÉ REPRODUITES EN
DOUBLE AFIN D'AMÉLIORER LA QUALITÉ DE
REPRODUCTION**

**LES UTILISATEURS DOIVENT CONSULTER TOUTES
LES PAGES REPRODUITES SUR LA FICHE AFIN
D'OBTENIR LA LECTURE DU TEXTE INTÉGRAL**



En pareil cas, vous engagez une société de gestion immobilière qui fournira du personnel spécialement formé et des compétences en gestion. Une petite société de gestion peut offrir des services spécialisés et adaptés tandis que les grandes entreprises qui ont une plus vaste clientèle profiteront d'un pouvoir d'achat important pour réduire le coût des biens et services.

Le tableau 48 vous donnera une idée du genre de questions que soulève la gestion contractuelle.

Vous devriez toujours obtenir des conseils juridiques avant de conclure ce genre de contrat, surtout pour les questions telles que les motifs et conditions de résiliation du contrat, les clauses de renouvellement automatique et les clauses reliées au rendement.²

Partenariat avec des fournisseurs de services

Dans certains cas, vous pouvez décider de gérer l'ensemble résidentiel dans le cadre d'un partenariat avec un fournisseur d'installations ou de services de soutien.¹

Par exemple, un club de golf, une marina ou un club de santé pourrait être relié à votre ensemble résidentiel et accorder un droit d'adhésion à vos occupants. Des liens avec une université pourraient également permettre à ces derniers d'avoir accès à des installations récréatives ainsi qu'à l'éducation permanente, à une série de conférences et à la bibliothèque. Les organismes de soins de longue durée, les exploitants de centres d'hébergement, les organismes de soutien à domicile et les hôpitaux pourraient être d'excellents

TABLEAU 48 — CERTAINES QUESTIONS À EXAMINER POUR LA GESTION CONTRACTUELLE

PORTÉE ET TYPE DU CONTRAT	Quels sont les services à obtenir? Comment les diverses responsabilités seront-elles définies? Comment le niveau de service sera-t-il assuré?
COÛTS	Comment les coûts seront-ils établis? Seront-ils payables sur une base forfaitaire ou avec des options à la carte?
EXPÉRIENCE ET ANTÉCÉDENTS	Quelle expérience l'entreprise possède-t-elle, surtout en ce qui concerne les aînés? A-t-elle déjà géré des ensembles résidentiels comparables sur le plan de la taille, du mode d'occupation et de la gamme de services et d'installations offerts?
CONCEPTION DE LA GESTION	L'entreprise partage-t-elle l'idéologie du client en ce qui concerne l'ensemble résidentiel et son attitude pour ce qui est de desservir une population âgée?
ACCÈS AUX SYSTÈMES	L'entreprise connaît-elle bien les technologies modernes telles que la comptabilité informatique ou les programmes de nettoyage et d'entretien informatiques?
SERVICES SPÉCIALISÉS	L'entreprise offre-t-elle des services spéciaux (tels que des services de traitement ou de buanderie)? Peut-elle engager et gérer ces services?
RÉPUTATION	L'entreprise a-t-elle des références? Y a-t-il eu des changements au sein de l'entreprise? Quel est son statut auprès des associations professionnelles compétentes?
POUVOIR	Comment l'entreprise compte-t-elle répondre à l'évolution des besoins des occupants? Comment se propose-t-elle de rester informée des attitudes des occupants?





En pareil cas, vous engagez une société de gestion immobilière qui fournira du personnel spécialement formé et des compétences en gestion. Une petite société de gestion peut offrir des services spécialisés et adaptés tandis que les grandes entreprises qui ont une plus vaste clientèle profiteront d'un pouvoir d'achat important pour réduire le coût des biens et services.

Le tableau 48 vous donnera une idée du genre de questions que soulève la gestion contractuelle.

Vous devriez toujours obtenir des conseils juridiques avant de conclure ce genre de contrat, surtout pour les questions telles que les motifs et conditions de résiliation du contrat, les clauses de renouvellement automatique et les clauses reliées au rendement.²

Partenariat avec des fournisseurs de services

Dans certains cas, vous pouvez décider de gérer l'ensemble résidentiel dans le cadre d'un partenariat avec un fournisseur d'installations ou de services de soutien.³

Par exemple, un club de golf, une marina ou un club de santé pourrait être relié à votre ensemble résidentiel et accorder un droit d'adhésion à vos occupants. Des liens avec une université pourraient également permettre à ces derniers d'avoir accès à des installations récréatives ainsi qu'à l'éducation permanente, à une série de conférences et à la bibliothèque. Les organismes de soins de longue durée, les exploitants de centres d'hébergement, les organismes de soutien à domicile et les hôpitaux pourraient être d'excellents

TABEAU 48 – CERTAINES QUESTIONS À EXAMINER POUR LA GESTION CONTRACTUELLE

PORTÉE ET TYPE DU CONTRAT	Quels sont les services à obtenir? Comment les diverses responsabilités sont-elles définies? Comment le niveau de service sera-t-il assuré?
COÛTS	Comment les coûts seront-ils établis? Seront-ils payables sur une base forfaitaire ou avec des options «à la carte»?
EXPÉRIENCE ET ANTÉCÉDENTS	Quelle expérience l'entreprise possède-t-elle, surtout en ce qui concerne les aînés? A-t-elle déjà géré des ensembles résidentiels comparables sur le plan de la taille, du mode d'occupation et de la gamme de services et d'installations offerts?
CONCEPTION DE LA GESTION	L'entreprise partage-t-elle l'idéologie du client en ce qui concerne l'ensemble résidentiel et son attitude pour ce qui est de desservir une population âgée?
ACCÈS AUX SYSTÈMES	L'entreprise connaît-elle bien les technologies modernes telles que la comptabilité informatisée ou les programmes de nettoyage et d'entretien informatisés?
SERVICES SPÉCIALISÉS	L'entreprise offre-t-elle des services spéciaux tels que des services de traiteur ou de buanderie? Peut-elle engager et gérer ces services?
RÉFÉRENCES	L'entreprise a-t-elle des références? Y a-t-il eu des changements au sein de l'entreprise? Quel est son statut auprès des associations professionnelles compétentes?
SOUPLESSE	Comment l'entreprise compte-t-elle répondre à l'évolution des besoins des occupants? Comment se propose-t-elle de rester informée des attentes des occupants?



partenaires pour la gestion et la prestation des services de soutien.

Grâce à cette formule, vous-même ou l'entreprise de gestion immobilière pouvez centrer vos efforts sur la gestion des logements sans avoir besoin d'acquérir des compétences dans des domaines peu familiers. En même temps, l'ensemble résidentiel est associé de près à un fournisseur d'installations ou de services connu dont les valeurs et la réputation se répercutent sur l'ensemble du complexe. Par exemple, le fait d'avoir un partenaire connu qui fournit les soins de santé, les services ménagers et les services sociaux, peut garantir aux occupants potentiels qu'ils obtiendront des services de la plus haute qualité.

Questions particulières à considérer pour le marché des aînés

En plus de la gestion immobilière, compte tenu de la grande diversité des Canadiens âgés, un certain nombre de questions particulières méritent d'être examinées de près. Il s'agit :

- du mode de vie;
- de la compatibilité entre l'ensemble résidentiel et ses occupants y compris :
 - la politique à l'égard des arrivées et des départs;
 - l'orientation des occupants;
 - l'adaptation à l'évolution des besoins.
- la sécurité;
- l'intervention d'urgence;
- les loisirs et les contacts sociaux;
- les services de repas;
- les autres questions.

Le mode de vie

Les aînés ont des priorités diverses qui influenceront sur leur décision de déménager de leur maison et le choix d'un nouveau logement. Certains voudront un logement plus petit et plus commode; d'autres chercheront des commodités et des services susceptibles d'améliorer leur mode de vie; d'autres encore voudront un milieu de vie qui les soutiendra davantage et une gamme de services qui les aideront à continuer à mener une vie autonome chez eux plutôt que dans un établissement.

Ces besoins et préférences sont également variables. En tant que gestionnaires, vous devez veiller à ce que les occupants comprennent bien le mode de vie que

Éléments importants pour un ensemble résidentiel orienté vers le mode de vie*

- services de nettoyeur et de blanchissage;
- salon de beauté;
- magnétoscopes et location de films journalière ou hebdomadaire;
- programmes de conditionnement physique avec counselling personnel;
- services de restauration (salle à manger de restaurant, menus à la carte, chariots à desserts, programme d'échange de chefs cuisiniers, service aux chambres, services de traiteur);
- un directeur des services ou des activités;
- certaines caractéristiques architecturales telles qu'un vaste logement privé, des aires communes luxueuses et attrayantes;
- des services personnels — réservations de voyages, banque, conseils en placement;
- services d'ordinateur et de télécopieur;
- séries de conférences et programmes d'éducation permanente.



vous offrez, votre idéologie de gestion et les mesures qui l'appuieront. Par exemple, les attentes des occupants des logements sans but lucratif ne seront pas les mêmes que ceux des occupants de complexes résidentiels de luxe.

Compatibilité entre le complexe résidentiel et ses occupants

L'indépendance est importante pour les Canadiens âgés, car elle représente la liberté d'être maîtres de leur vie et de faire des choix. Le milieu d'hébergement doit être adapté aux capacités et aux besoins des occupants et les aider à rester autonomes. Cela veut dire qu'il faut leur apporter le soutien dont ils ont besoin, sans limiter ou supprimer leurs choix en étant trop protecteur. Pour parvenir à ce genre d'équilibre, vous devez :

- veiller à ce que les nouveaux arrivants comprennent bien ce que l'ensemble résidentiel a à leur offrir et assurez-vous qu'il répond à leurs besoins;
- surveiller les besoins des occupants pour voir quels sont les changements au fur et à mesure qu'ils vieillissent;
- prendre des mesures pour adapter le milieu physique ou les services aux nouveaux besoins dans la mesure où vous pouvez y répondre dans le cadre de la politique et du mandat de l'ensemble résidentiel. (Certains d'entre eux ont pour politique de préserver leur caractère original et de ne pas ajouter d'installations ou de services de soutien qui créeront un environnement plus institutionnel) et;
- déterminer quels sont les occupants pour qui l'ensemble résidentiel ne convient plus et prendre des dispositions pour leur déménagement.

Politiques à l'égard des déménagements

Les *politiques d'accueil* représentent les critères qui servent à déterminer si une personne ou un ménage peuvent venir s'installer dans un ensemble résidentiel. Vous devriez rédiger ces critères sous la forme d'une politique officielle que vous communiquerez aux clients potentiels.

Dans les ensembles résidentiels qui fournissent des services de soutien, vous devez faire une sélection soignée des futurs occupants pour vous assurer qu'ils correspondent à votre clientèle cible. Étant donné que de nombreux ensembles résidentiels s'adressent à un segment limité du marché des aînés, le service de gestion a la responsabilité de veiller à ce que les futurs occupants puissent mener une vie autonome en fonction des services et de l'aide fournie. Il faudrait tenir compte également de leur état de santé à leur arrivée. Leurs besoins changeront avec le temps, mais une bonne procédure d'accueil peut réduire les problèmes éventuels.

Les occupants potentiels doivent également prendre des décisions éclairées au sujet de leur choix de logement et il faudrait donc qu'ils obtiennent des renseignements exacts au sujet de votre ensemble résidentiel. Le personnel chargé de rencontrer les personnes intéressées doit être habitué à reconnaître les problèmes relatifs au vieillissement et à l'autonomie et doit également aider les candidats à faire leur propre évaluation. En même temps, la politique d'accueil doit être conforme à la législation concernant les droits de la personne et la protection des locataires.

Lorsque les occupants avancent en âge, l'ensemble résidentiel n'est peut-être plus en mesure de continuer à les aider à rester autonomes. Les personnes qui refusent de reconnaître leurs difficultés ou dont le réseau de soutien ou la famille n'intervient pas, peuvent devenir un danger pour



elles-mêmes et pour les autres. Vous devez alors tenir compte à la fois du droit à la vie privée et à la dignité de ces personnes et de la sécurité et des droits des autres occupants. Cela soulève certaines questions très délicates étant donné que la notion de «départ» n'est pas la même pour les centres d'hébergement que pour les logements où la garantie d'occupation est réglementée. Le gestionnaire devrait être au courant de la législation pertinente, savoir quand et comment intervenir et connaître les autres options telles que la collaboration avec les membres de la famille et les organismes gouvernementaux.

Évaluation à l'arrivée

En passant en revue la documentation existante, vous pourriez également mieux comprendre comment aborder l'évaluation lors de l'entrevue à l'arrivée et comment résoudre les problèmes qui peuvent survenir lorsque les occupants vieillissent.⁵

Les ensembles résidentiels et leurs occupants peuvent être classés selon le niveau de soins requis :

- autonomes;
- autonomes avec des services de soutien;
- nécessitant d'importants services de soutien.

Les évaluations devraient être faites selon le niveau d'autonomie de l'occupant. Elles devraient porter sur ses capacités notamment pour ce qui est de :

- la préparation des repas;
- l'entretien du logement;
- la mobilité;
- le magasinage;
- la prise de médicaments;
- les capacités cognitives et l'orientation;

- la planification personnelle et les prises de décisions;
- la toxicomanie;
- les voyages;
- la capacité d'entendre, de voir, de parler et d'écrire;
- les compétences en gestion financière;
- la conscience du danger;
- la santé psychologique : anxiété, phobies, dépression;
- les soins personnels (toilette, bain, habillage, etc.);
- les capacités de vie en groupe;
- la capacité de conserver des relations personnelles;
- la capacité de communiquer par téléphone.

Dans les logements sans but lucratif, les critères d'admissibilité se fondent sur le revenu et la superficie du logement est établie par le ministère qui assume le financement.

Orientation des résidents

Un bon programme d'orientation peut faciliter la transition des nouveaux occupants à un nouvel environnement et accroître leur satisfaction. L'orientation commence pendant la location ou la vente par une visite guidée des lieux et des logements ou une présentation des plans. Au moment du déménagement, vous pouvez faire faire une visite plus complète pour présenter le personnel, expliquer quelles sont les commodités, les services et les procédures d'urgence et fournir un guide aux nouveaux arrivants. Ce guide devrait être remis à tous les nouveaux occupants dans le cadre de la documentation qu'ils reçoivent à l'arrivée.



Le guide décrit l'ensemble résidentiel et sert de référence. Vous devriez y inclure la liste des services, commodités et installations à la disposition des occupants et de leurs visiteurs, ainsi que des renseignements sur les politiques en vigueur, le paiement du loyer ou des frais ainsi que les règlements à observer.

Le guide devrait également contenir les numéros de téléphone de la gestion immobilière, des services, de l'intervention d'urgence, des services de réparation ainsi que les autres numéros utiles. En indiquant quelles sont les commodités présentes dans le quartier telles que le bureau de poste, la

pharmacie et l'épicerie la plus proche, la bibliothèque et les arrêts de transport en commun, vous aiderez les occupants à se familiariser avec leur nouveau milieu.

Adaptation à l'évolution des besoins

Dans les ensembles résidentiels destinés au marché des aînés, les occupants passent par divers cycles de vieillissement. Les nouveaux complexes attirent généralement les personnes les «plus actives» de leur groupe d'âge. Toutefois, au fur et à mesure qu'elles vieillissent, leurs besoins de services augmentent. Sur une période de 10 ans, l'âge moyen des occupants peut passer de 73 ans à 80 ans et leurs besoins globaux de services changent dans une large mesure. Cela peut entraîner un taux de roulement élevé si des occupants décèdent ou doivent déménager ailleurs pour obtenir un niveau de services plus élevé. Si les occupants déménagent au bout de 10 ans, l'âge moyen peut changer encore.

Les problèmes qui auront une forte influence sur les besoins des occupants sont notamment :

- une réduction de la mobilité;
- l'apparition de démence;
- une instabilité émotionnelle;
- de graves problèmes de santé;
- l'incapacité d'entretenir le logement.

Certains ensembles résidentiels sont conçus pour fournir des services selon les besoins. En pareil cas, l'occupant peut souvent satisfaire à ses besoins de commodités et services supplémentaires sans quitter le complexe résidentiel. Dans d'autres cas, les gestionnaires ont la possibilité d'adapter l'environnement physique et de fournir des services supplémentaires pour aider les occupants à vieillir chez eux.

Il est facile de modifier l'environnement physique si l'on a pris des mesures pour le

Liste des sujets à aborder dans le guide des occupants

- liste des commodités avec une description de leur emplacement et des heures d'ouverture;
- description des parties communes et des utilisations autorisées;
- description des services médicaux, sociaux et personnels et des activités récréatives;
- instructions pour l'entretien et l'utilisation des appareils et de l'équipement des logements, y compris les mesures de conservation de l'énergie;
- renseignements sur le ramassage des ordures;
- règlements concernant le stationnement;
- règlements concernant les visiteurs, le bruit, les animaux domestiques;
- mesures d'urgence;
- paiement des loyers et des frais;
- dépôt de garantie;
- restrictions concernant la décoration ou la modification des logements;
- règles concernant les clés;
- procédures d'urgence;
- entreposage.



rendre adaptable au moment de la conception et de la construction de l'immeuble. Ces mesures seront également utiles pour aider les gestionnaires à répondre à l'évolution de la demande et pour que l'ensemble résidentiel reste concurrentiel pendant sa durée de vie.

En tant que gestionnaire, plusieurs solutions s'offrent à vous pour répondre à l'évolution des besoins de services des occupants. Par exemple, vous pouvez fournir des services supplémentaires en embauchant du personnel selon les besoins, en faisant appel à des organismes ou des entreprises de l'extérieur ou en établissant un partenariat avec des fournisseurs de services. Vous pouvez aussi vous contenter de faciliter la fourniture de services que les occupants obtiennent, à contrat, d'organismes ou d'entreprises locales. Vous pouvez avoir à fournir des locaux pour la prestation de ces services.

D'un autre côté, certains ensembles résidentiels voudront préserver leur caractère original et continueront à cibler un créneau particulier du marché des personnes âgées. En pareil cas, les occupants devront ou bien trouver les services dont ils ont besoin ou bien déménager. Les gestionnaires doivent alors s'attendre à un taux de roulement plus élevé et à devoir faire plus d'efforts pour attirer de nouveaux clients.

Sécurité

Un environnement sûr commence à l'étape de la conception et représente une responsabilité importante pour la gestion immobilière.

Les propriétaires qui offrent un milieu de vie sûr et des services de soutien assument d'énormes obligations. Le personnel doit être parfaitement conscient de ses responsabilités envers les occupants et posséder les compétences voulues pour fournir les services requis. Les propriétaires

devraient veiller à ne pas promettre plus qu'ils ne veulent ou ne peuvent fournir. Par exemple, si vous offrez un service d'intervention d'urgence, vous devez disposer de personnel sur place ou d'un service de surveillance contractuel pour assurer une surveillance permanente des systèmes d'alarme.

Les locaux devraient être protégés contre les étrangers, mais la sécurité ne consiste pas seulement à protéger. Il faut également prévoir les problèmes potentiels et les prévenir. Vous aurez besoin de personnel de sécurité ou seulement de dispositifs de surveillance selon que le quartier est exposé ou non à la criminalité et que les occupants craignent plus ou moins pour leur sécurité.

Vous devriez également informer les occupants au sujet de leur sécurité personnelle, de la prévention des incendies et des mesures d'urgence. Cela comprend des exercices d'incendie périodiques pour les employés et les occupants. Il faut afficher les règles de sécurité standard et la procédure d'évacuation en cas d'incendie dans tous les logements et à tous les postes d'employés. Les dispositifs d'alarme incendie devraient être testés périodiquement. Dans les régions exposées à des catastrophes naturelles comme des inondations, des tremblements de terre ou des tornades, il faudrait que les résidents et le personnel connaissent également la procédure à suivre en cas de catastrophes de ce genre.

Les normes de nettoyage et d'entretien doivent être adaptées aux besoins d'une population âgée. Par exemple, les tapis utilisés en hiver peuvent être dangereux pour les personnes qui se servent d'une canne ou d'un ambulateur s'ils sont mal fixés. Le risque de chute est plus élevé quand les planchers sont humides et les ampoules grillées peuvent créer des coins sombres dangereux. Les fonctions du personnel préposé au nettoyage et à



l'entretien devraient inclure des inspections de sécurité. Il existe de nombreux manuels d'entretien et de guides de gestion immobilière qui vous aideront à établir des listes de vérification pour vous assurer que tous les systèmes de l'immeuble sont maintenus en bon état.⁶

Les ensembles résidentiels qui offrent des installations récréatives, des services de santé, de linge et de blanchissage⁷ ou des services de repas doivent veiller à assurer la santé et la sécurité de leurs employés et des occupants. Il faut établir par écrit les règles ou la procédure à suivre pour :

- l'utilisation de la piscine, de la salle d'exercice, du sauna ou des autres installations récréatives par les occupants;
- la manutention et l'entreposage du linge sale;
- le blanchissage (les articles qui seront lavés);
- la manutention et l'entreposage des médicaments;
- l'entreposage et la manutention des produits chimiques dangereux;
- l'entreposage et la préparation des aliments;
- l'entretien et l'utilisation de l'équipement de physiothérapie.

Urgences

Les urgences sont généralement causées par le feu, les catastrophes naturelles, les problèmes de santé, les blessures, des tentatives de vol par effraction ou des dommages au milieu physique (p. ex., fuites d'eau).

La sécurité incendie représente l'une des principales responsabilités du gestionnaire, quel que soit le niveau de soins ou de services de soutien ou encore le mode

Exemple de liste de sécurité⁸

- s'assurer qu'il n'y a pas d'entassement d'objets présentant un risque d'incendie ou un danger;
- veiller à ce que les revêtements de sol soient en bonne condition et à ce que les tapis soient bien fixés (pas de bords qui frisent);
- entretenir tous les câbles et rallonges pour qu'ils ne présentent pas de danger et veiller à ce qu'ils ne soient pas dans le chemin;
- veiller à ce que des trousse de premiers soins soient disponibles;
- s'assurer que les mains-courantes sont bien fixées;
- s'assurer que tous les systèmes d'éclairage fonctionnent bien;
- s'assurer que les enseignes sont intactes, particulièrement les panneaux d'urgence et d'évacuation d'incendie;
- nettoyer et débarrasser l'endroit où sont conservées les poubelles et près des chutes à ordures;
- maintenir en bon état le mobilier des aires communes;
- fournir des gants à four et des extincteurs dans les cuisines communes;
- enlever la neige et la glace sur tous les chemins et terrains de stationnement;
- combler immédiatement les trous dans les sentiers et chemins;
- fermer à clé les salles des machines et les salles où est entreposé du matériel;
- mettre en place des programmes de lutte antiparasitaire.

d'occupation des logements. Vous devriez donc faire appel à des consultants spécialisés dans l'établissement de plans de sécurité incendie.

Établissez la procédure d'urgence à suivre pour toute situation dangereuse en tenant compte des besoins et des capacités des personnes âgées. Dressez la liste de tous les occupants ayant un handicap auditif, visuel ou locomoteur qui risque de les empêcher de fuir rapidement en cas d'urgence. Dans les immeubles où il y a une surveillance d'urgence, cette liste devrait être conservée au panneau d'incendie et être mise rapidement à la disposition du personnel d'intervention d'urgence lorsqu'il arrive



Les systèmes d'intervention d'urgence consistent habituellement en un bouton d'appel que l'utilisateur porte sur lui et qu'il presse en cas d'urgence pour composer automatiquement le 911.



sur les lieux. Vous devriez également fournir au service d'incendie la liste des personnes à contacter en cas d'urgence. Le personnel qui se trouve sur place doit apprendre comment réagir lorsque l'alarme d'incendie retentit et à l'arrivée des pompiers. Il faudrait également établir à l'avance la procédure à suivre pour l'intervention des services d'ambulance.

Les autres systèmes d'intervention d'urgence dépendront dans une large mesure du niveau de soutien offert aux occupants, lequel peut aller de l'absence totale de services à une surveillance intensive et même à la présence sur place de personnel d'urgence 24 heures sur 24. Une fois que vous avez décidé du système que vous utiliserez, vous devez prévoir le matériel, le personnel et la formation nécessaires. Même dans les ensembles résidentiels qui n'ont pas de systèmes d'intervention d'urgence, il est essentiel d'avoir une procédure

d'urgence bien pensée et décrite dans le manuel d'exploitation.⁹

Loisirs et contacts sociaux

De nombreux occupants âgés requièrent de l'attention pour leurs besoins récréatifs, psychologiques et sociaux. Les gestionnaires immobiliers doivent comprendre les changements physiques et sociaux que subissent les personnes âgées, éviter les stéréotypes au sujet du vieillissement et apprécier la personnalité propre à chaque résident.

Les installations récréatives offertes dépendent des besoins et des préférences du marché cible.





Les besoins récréatifs et sociaux varient selon la clientèle cible. En général, les occupants plus indépendants et plus riches comptent moins sur ces services étant donné que leur mobilité et leurs ressources financières leur permettent d'avoir beaucoup plus d'options pour occuper leur temps libre.

L'une des solutions dans ce domaine consiste à considérer le logement non seulement comme un toit, mais comme tout un quartier qui comprend à la fois les occupants, leur famille et leurs amis, le personnel et les autres fournisseurs de services. Même dans les ensembles résidentiels où le personnel et les services sont limités, vous devriez inciter les occupants à se créer des réseaux sociaux en leur fournissant des endroits agréables où se réunir, de façon formelle et informelle.¹⁰

Les activités organisées contribuent dans une large mesure à contrer la solitude, l'isolement et le manque d'intérêt en favorisant l'interaction, la stimulation et un sentiment d'utilité. Des sondages auprès des occupants, les programmes de bénévolat et la participation des occupants peuvent vous aider à mettre au point et offrir ce genre de programmes.¹¹

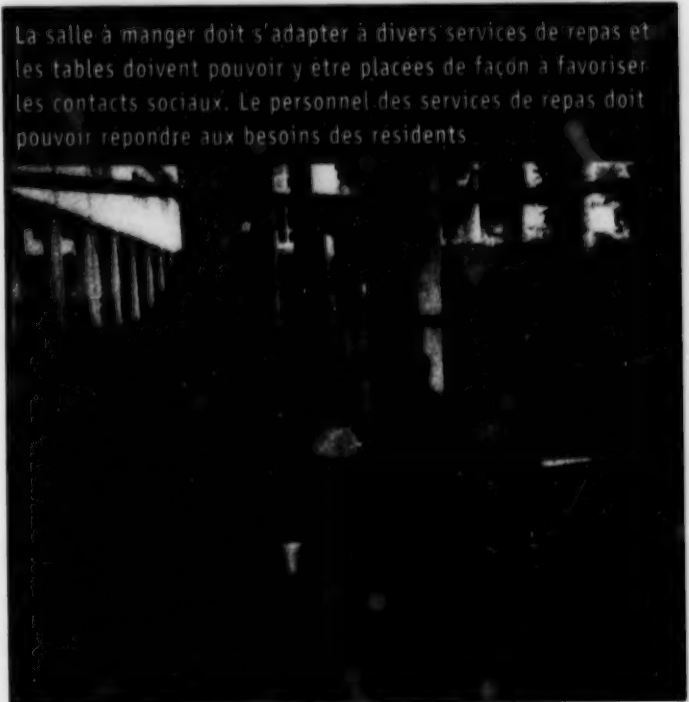
Un service de promotion de la santé ou de bien-être pourrait résoudre un grand nombre de problèmes. Cela pourrait inclure les programmes ci-après :¹²

- sécurité et prévention des accidents;
- exercice;
- aide pour cesser de fumer;
- alimentation et nutrition;
- utilisation sécuritaire des médicaments délivrés sur ordonnance et en vente libre;
- lutte contre certaines maladies (maladies cardio-vasculaires, arthrite, diabète, cancer, ostéoporose) et;
- counselling pour la perte d'un être cher.

Services alimentaires¹³

Dans les ensembles résidentiels qui offrent des services de repas, il faut examiner non seulement quels seront les repas fournis, mais également la façon dont ils seront servis. Pour beaucoup de gens, un repas n'est pas seulement une occasion de se nourrir, mais aussi une occasion de sortir

La salle à manger doit s'adapter à divers services de repas et les tables doivent pouvoir y être placées de façon à favoriser les contacts sociaux. Le personnel des services de repas doit pouvoir répondre aux besoins des résidents





et de rencontrer d'autres personnes. Pour certains, c'est le grand moment de la journée. La conception de la cuisine et de la salle à manger devrait tenir compte des préférences des occupants et de l'opinion du personnel préposé aux services alimentaires.

Les Canadiens âgés sont également mieux informés que jamais sur l'importance d'une bonne nutrition. Les produits et les services de qualité contribuent largement à la satisfaction des gens. D'après certaines enquêtes, 90% des plaintes émises par les occupants concernent les repas.

Les questions ci-dessous peuvent vous aider à choisir les bons services alimentaires pour votre ensemble résidentiel.¹⁴

- *Quel est le créneau que vous desservez?* (Un ensemble résidentiel de luxe inclura probablement un restaurant tandis que des logements pour personnes âgées qui ont besoin d'un soutien personnel offrira peut-être un service de plateaux-repas.)
- *Quelles sont les capacités des occupants?* (Sont-ils en mesure de préparer eux-mêmes leurs repas? Sont-ils suffisamment mobiles pour qu'une cafétéria libre-service leur soit utile?)
- *Quel genre de services de repas les occupants peuvent-ils se payer?*

Si les services de repas sont un élément important du caractère de votre ensemble résidentiel, songez à adopter les stratégies ci-après :

- prolonger les heures où les repas sont servis;
- augmenter le choix d'aliments disponibles;
- augmenter le nombre et le genre d'emplacements où les repas sont servis;

Considérations concernant les services de repas

Options de service :

- style cafétéria;
- style buffet;
- service aux tables.

Options pour les menus :

- pas de choix;
- un certain choix;
- à la carte.

Nombre et fréquence des repas :

- un à deux repas;
- deux à trois repas;
- service continu;
- collations;
- service de thé.

Installations :

- machines distributrices;
- cafés;
- chaînes de restauration rapide;
- aires de restauration rapide et cafés-terrasses;
- cafétérias;
- salles à manger;
- restaurants avec nappes blanches.

Disposition des lieux de repas :

- tables de différentes tailles;
- coins-repas privés;
- salles à manger privées;
- réservations pour les repas.

Autres services :

- services de repas pour les employés (mêmes installations? même menu? à quel prix?);
- ouverts aux invités;
- occasions spéciales (réceptions);
- service aux chambres;
- livraison de repas à domicile;
- transport jusqu'aux repas.

Autres questions :

- services de repas facultatifs ou obligatoires;
- boissons alcoolisées;
- services de repas disponibles pour les invités des occupants;
- services de repas ouverts au public.



- proposer des thèmes pour les repas de fêtes (journées de repas ethniques); spécialités des fêtes);
- offrir la possibilité de prendre ses repas dans une élégante salle à manger.

Autres questions

De nombreuses autres questions se posent lorsque les gens deviennent plus dépendants des services de santé et des services personnels. Les gestionnaires immobiliers devraient surveiller la santé des occupants et réagir s'ils constatent un déclin; alerter les membres de la famille qui craignent que leurs parents n'obtiennent pas suffisamment d'attention; repérer les occupants qui risquent de perturber la quiétude des lieux et prendre note des changements importants dans la santé mentale ou physique des occupants. Dans tous les cas, vous devriez réagir calmement, recueillir les faits objectivement, discuter avec les intéressés des mesures à prendre et proposer des stratégies pour s'attaquer à la source du problème.¹⁵

Stratégies de dotation

Le nombre et le type d'employés dont l'ensemble résidentiel aura besoin dépendra de la gamme de services offerts, du modèle de gestion adopté et des ressources bénévoles disponibles. Vous ne pourrez établir une stratégie et un plan de dotation qu'après avoir pris une décision quant au modèle de gestion (gestion directe ou contractuelle), le niveau de services de soutien et la façon dont les services seront fournis (personnel interne ou contractuel, coentreprise avec un fournisseur de services ou contrat passé par des occupants avec des organisations ou des entreprises locales).

La dotation en personnel doit commencer plusieurs mois avant l'occupation de l'ensemble résidentiel. Il est plus facile de déterminer le moment où les divers

employés doivent être en place en procédant à reculons à compter de la date d'inauguration. Si les services de gestion sont confiés à un sous-traitant, les propriétaires doivent conclure les contrats longtemps à l'avance pour que le personnel puisse atteindre les objectifs visés.

Le personnel chargé de la gestion et de l'exploitation de l'ensemble résidentiel doit être disponible pour établir les plans d'entretien, pour l'achat des fournitures, pour l'embauche des autres employés et la préparation de l'emménagement des occupants. Les autres employés seront embauchés au fur et à mesure des besoins.

En plus des compétences professionnelles habituelles, le personnel qui travaille dans ces ensembles résidentiels spécialisés doit avoir de la sympathie pour les aînés et être en mesure de bien communiquer avec eux. Les employés sont souvent les premiers à constater les préoccupations ou les difficultés des occupants et la sensibilisation au processus du vieillissement leur permettra de détecter rapidement des problèmes psychologiques ou médicaux plus graves.

Le recrutement du personnel qui travaillera dans un ensemble résidentiel pour personnes âgées exige des efforts spéciaux. Les candidats potentiels devraient posséder une certaine expérience de travail auprès des aînés. Les nouveaux employés ont besoin d'un programme d'orientation qui couvrira non seulement les activités et les programmes offerts, mais qui soulignera également les préoccupations particulières de cette clientèle. Une formation en cours d'emploi et des réunions régulières du personnel permettent de mettre à jour les connaissances, de motiver les employés et de renforcer l'idéologie de service de l'ensemble résidentiel.¹⁶

**IMPORTANT NOTE CONCERNING THE FOLLOWING
PAGES**

**THE PAGES WHICH FOLLOW HAVE BEEN FILMED
TWICE IN ORDER TO OBTAIN THE BEST
REPRODUCTIVE QUALITY**

**USERS SHOULD CONSULT ALL THE PAGES
REPRODUCED ON THE FICHE IN ORDER TO OBTAIN
A COMPLETE READING OF THE TEXT.**

**REMARQUE IMPORTANTE CONCERNANT LES
PAGES QUI SUIVENT**

**LES PAGES SUIVANTES ONT ÉTÉ REPRODUITES EN
DOUBLE AFIN D'AMÉLIORER LA QUALITÉ DE
REPRODUCTION**

**LES UTILISATEURS DOIVENT CONSULTER TOUTES
LES PAGES REPRODUITES SUR LA FICHE AFIN
D'OBTENIR LA LECTURE DU TEXTE INTÉGRAL**



Sélection et formation du personnel

La sélection de personnes possédant les compétences et le tempérament requis, qu'elles soient chargées de l'administration, du nettoyage ou de l'entretien, revêt une importance cruciale pour le succès d'un ensemble résidentiel. Les employés devraient être choisis en fonction de leurs compétences professionnelles et sociales, et surtout de leur capacité à interagir avec les occupants. Il faudrait au moins que ces personnes aiment les aînés et aient du plaisir à se trouver en leur compagnie. N'importe quel membre du personnel pourrait se trouver appelé, à un moment ou un autre, de jouer le rôle d'administrateur, d'organisateur, d'animateur, de thérapeute ou de dispensateur de soins.

Il est rare que l'on retrouve chez la même personne de bonnes compétences en gestion immobilière et en gestion des services de soutien. Dans les petits ensembles résidentiels dont le personnel est limité, il peut être difficile de trouver le personnel qui convient, car la plupart des gestionnaires immobiliers ont reçu une formation en gestion immobilière et ne possèdent qu'une expérience limitée de la gestion de services ou d'installations récréatives.

La formation devrait donc occuper une place importante dans la préparation du personnel. Elle peut être obtenue par l'entremise de programmes offerts au collège communautaire local, de cours qui sensibiliseront les administrateurs à la question du vieillissement et auprès de consultants qui se spécialisent dans la prestation de services à la clientèle âgée.

Dotation pour la prestation des services

Chaque ensemble résidentiel doit faire l'objet d'une évaluation visant à déterminer quel est le nombre d'employés nécessaires pour exploiter le complexe et fournir des services sur place.

POUR PLUS D'INFORMATION

Le matériel éducatif, les publications, les colloques et les cours destinés au perfectionnement et à l'accréditation du personnel peuvent être obtenus par l'entremise de:

- Association canadienne d'habitation et de rénovation urbaine (CRHA)
- Building Owners and Managers Association (BOMA)
- l'Institut canadien de l'immeuble
- les organismes de logement sans but lucratif et les coopératives d'habitations.

Questions pour guider votre plan de dotation

- Combien d'activités récréatives et sociales offrirez-vous quotidiennement?
- Les services de soutien seront-ils disponibles 24 heures sur 24?
- Certains ou tous les services seront-ils confiés à des sous-traitants?
- De combien d'employés avons-nous besoin pour assurer chacun des services offerts?
- Quel est le chevauchement possible entre les fonctions de chaque employé? Les syndicats vont-ils imposer des restrictions?
- Y aura-t-il un concierge sur place?
- Quelle partie de l'entretien sera confiée à un sous-traitant?
- Les règlements dictent-ils le ratio employés-résidents?



Un immeuble de 75 appartements ou plus dont les occupants vivent de façon autonome, qui est géré directement et qui n'offre pas de services de soutien ou de services récréatifs a normalement besoin d'un concierge, d'un gérant et d'un comptable à temps partiel. Au fur et à mesure que des services sont ajoutés, les besoins en personnel augmentent. Le tableau ci-dessous compare la dotation en personnel d'un immeuble ordinaire avec celle d'un ensemble résidentiel de luxe pour retraités offrant des services complets et notamment des services de repas, un service d'entretien ménager hebdomadaire et des programmes récréatifs, mais pas de soins médicaux.

Les autres catégories d'employés pourraient inclure :

- des préposés au nettoyage;
- du personnel pour les activités récréatives;
- des travailleurs communautaires;
- des travailleurs sociaux;
- des services infirmiers ou médicaux;
- des esthéticiennes;
- des jardiniers;
- un coordonnateur bénévole.

Des spécialistes peuvent être engagés de façon temporaire à divers stades du processus. Par exemple, lorsque l'ensemble

TABLEAU 49 — EXEMPLE DE PLAN DE DOTATION ET D'ÉCHÉANCIER

Poste	Nombre d'employés*		Délai d'embauche (en mois)	
	Luxe, avec services	Standard	Luxe, avec services	Standard
Gestionnaire-administrateur	1	1	6	2 à 3
Concierge		1		0,5
Chef de l'entretien	1		2	
Chef des services de nettoyage	1		2	
Polycopiste ou nettoyage	3		1	
Banquière	1		1	
Chef des services de repas	1		2	
Catkiner	1		1	
Personnel des services de repas	1		1	
Directeur des activités	1		2	
Chauffeur	1			
Personnel d'entretien	2			
Surveillant de la sécurité	1			
Comptable-secrétaire	1	0,5		

* (Selon la taille de l'ensemble résidentiel, certains de ces postes peuvent être à temps partiel (par exemple, le chauffeur, le catkiner ou le directeur des activités). Plus la taille de l'ensemble résidentiel augmente, plus il y a de chances que ces postes soient à plein temps.)



Sélection et formation du personnel

La sélection de personnes possédant les compétences et le tempérament requis, qu'elles soient chargées de l'administration, du nettoyage ou de l'entretien, revêt une importance cruciale pour le succès d'un ensemble résidentiel. Les employés devraient être choisis en fonction de leurs compétences professionnelles et sociales, et surtout de leur capacité à interagir avec les occupants. Il faudrait au moins que ces personnes aiment les aînés et aient du plaisir à se trouver en leur compagnie. N'importe quel membre du personnel pourrait se trouver appelé, à un moment ou un autre, de jouer le rôle d'administrateur, d'organisateur, d'animateur, de thérapeute ou de dispensateur de soins.

Il est rare que l'on retrouve chez la même personne de bonnes compétences en gestion immobilière et en gestion des services de soutien. Dans les petits ensembles résidentiels dont le personnel est limité, il peut être difficile de trouver le personnel qui convient, car la plupart des gestionnaires immobiliers ont reçu une formation en gestion immobilière et ne possèdent qu'une expérience limitée de la gestion de services ou d'installations récréatives.

La formation devrait donc occuper une place importante dans la préparation du personnel. Elle peut être obtenue par l'entremise de programmes offerts au collège communautaire local, de cours qui sensibiliseront les administrateurs à la question du vieillissement et auprès de consultants qui se spécialisent dans la prestation de services à la clientèle âgée.

Dotation pour la prestation des services

Chaque ensemble résidentiel doit faire l'objet d'une évaluation visant à déterminer quel est le nombre d'employés nécessaires pour exploiter le complexe et fournir des services sur place.

POUR PLUS D'INFORMATION

Le matériel éducatif, les publications, les colloques et les cours destinés au perfectionnement et à l'accréditation du personnel peuvent être obtenus par l'entremise de:

- Association canadienne d'habitation et de rénovation urbaine (CRHA)
- Building Owners and Managers Association (BOMA)
- l'Institut canadien de l'immeuble
- les organismes de logement sans but lucratif et les coopératives d'habitations.

Questions pour guider votre plan de dotation

- Combien d'activités récréatives et sociales offrirez-vous quotidiennement?
- Les services de soutien seront-ils disponibles 24 heures sur 24?
- Certains ou tous les services seront-ils confiés à des sous-traitants?
- De combien d'employés avons-nous besoin pour assurer chacun des services offerts?
- Quel est le chevauchement possible entre les fonctions de chaque employé? Les syndicats vont-ils imposer des restrictions?
- Y aura-t-il un concierge sur place?
- Quelle partie de l'entretien sera confiée à un sous-traitant?
- Les règlements dictent-ils le ratio employés-résidents?



Un immeuble de 75 appartements ou plus dont les occupants vivent de façon autonome, qui est géré directement et qui n'offre pas de services de soutien ou de services récréatifs a normalement besoin d'un concierge, d'un gérant et d'un comptable à temps partiel. Au fur et à mesure que des services sont ajoutés, les besoins en personnel augmentent. Le tableau ci-dessous compare la dotation en personnel d'un immeuble ordinaire avec celle d'un ensemble résidentiel de luxe pour retraités offrant des services complets et notamment des services de repas, un service d'entretien ménager hebdomadaire et des programmes récréatifs, mais pas de soins médicaux.

Les autres catégories d'employés pourraient inclure :

- des préposés au nettoyage;
- du personnel pour les activités récréatives;
- des travailleurs communautaires;
- des travailleurs sociaux;
- des services infirmiers ou médicaux;
- des esthéticiennes;
- des jardiniers;
- un coordonnateur bénévole.

Des spécialistes peuvent être engagés de façon temporaire à divers stades du processus. Par exemple, lorsque l'ensemble

TABEAU 49 — EXEMPLE DE PLAN DE DOTATION ET D'ÉCHÉANCIER

Poste	Nombre d'employés*		Délai d'embauche (en mois)	
	Luxe, avec services	Standard	Luxe, avec services	Standard
Gestionnaire-administrateur	1	1	6	2 à 3
Concierge		1		0,5
Chef de l'entretien	1		2	
Chef des services de nettoyage	1		2	
Préposés au nettoyage	3		1	
Buanderie	1		1	
Chef des services de repas	1		2	
Cuisinier	1		1	
Personnel des services de repas	1		1	
Directeur des activités	1		2	
Chauffeur	1			
Personnel d'entretien	2			
Directeur de la sécurité	1			
Comptable-secrétaire	1	0,5		

- * (Selon la taille de l'ensemble résidentiel, certains de ces postes peuvent être à temps partiel [par exemple, le chauffeur, le cuisinier ou le directeur des activités]. Plus la taille de l'ensemble résidentiel augmente, plus il y a de chance que ces postes soient à plein temps.)



résidentiel ouvre ses portes, vous pouvez avoir besoin d'un coordonnateur qui travaillera auprès des occupants ou de leur famille pour :

- prendre des dispositions pour le déménagement de leurs meubles et effets personnels;
- faire visiter les lieux avant le déménagement (et dresser une liste des réparations ou modifications nécessaires);
- les aider à déménager;
- leur fournir une trousse d'information sur l'ensemble résidentiel (y compris le guide de l'occupant);
- aider les arrivants à s'acclimater à leur nouvel environnement;
- faire le suivi des problèmes, questions ou préoccupations que les nouveaux occupants peuvent avoir au cours des premiers jours ou semaines qui suivent leur arrivée.

Utilisation des services communautaires

Si le propriétaire de l'immeuble ne fournit pas certains services, les occupants pourront peut-être les obtenir de fournisseurs de services locaux. Par exemple, ils peuvent conclure directement un contrat avec un organisme sans but lucratif, une entreprise privée ou un organisme gouvernemental pour obtenir les services d'une femme de ménage, des soins personnels, la visite d'une infirmière ou des repas à domicile. La disponibilité des services varie beaucoup d'une région à l'autre.

Les gestionnaires immobiliers devraient donc déterminer quels sont les services que les occupants peuvent obtenir de façon à :

- évaluer l'avantage d'utiliser des services communautaires plutôt qu'internes;
- conseiller les occupants au sujet des services disponibles, des tarifs et de l'aide gouvernementale;

- faciliter la prestation de services;
- réduire les obligations de l'ensemble résidentiel et maintenir sa compétitivité.

En plus de contribuer au bien-être physique et social des aînés, les services offerts sur place devraient les aider à s'adapter à leur nouvel environnement et à profiter de ce que la collectivité a à leur offrir. Le personnel préposé aux services doit être à la disposition des occupants sans gérer pour autant leur vie. Étant donné que les aînés peuvent devenir dépendants d'eux, les employés devraient s'efforcer, dans la mesure du possible, d'offrir des conseils et de promouvoir l'autonomie.

Généralement, il est possible d'obtenir des renseignements sur les services des ministères provinciaux de la santé et des services sociaux, des organismes de services locaux et des professionnels de la santé.

Participation des résidents

La retraite peut ouvrir tout un monde de possibilités. Néanmoins, en cas de problèmes médicaux ou financiers, cela peut être aussi une période marquée par l'angoisse, l'incertitude, la perte d'autonomie et le désarroi. Il faut que les aînés participent aux décisions concernant leur logement, ainsi qu'aux programmes et aux services qui leur sont offerts étant donné que non seulement cela améliore la qualité de leur vie, mais fournit une précieuse rétroaction pour la gestion et la commercialisation de l'immeuble.

En expliquant aux nouveaux arrivants le type de gestion que vous appliquez, le niveau des services et l'importance de la participation des occupants, vous ferez en sorte que les attentes et les besoins de ces derniers correspondent le mieux possible à ce que vous offrez.

Une bonne façon de faire participer les aînés à ce qui se passe autour d'eux consiste à établir un comité de occupants pour vous



conseiller sur les politiques qui les touchent. Ce comité peut contribuer à la gestion de l'immeuble en donnant son opinion sur les questions concernant les locaux, les commodités et les services. Un comité peut également proposer des lignes directrices pour le comportement des occupants, amener ces derniers à participer aux discussions sur le règlement des différends et des désaccords et partager la responsabilité de résoudre les problèmes.

Vous devriez n'épargner aucun effort pour communiquer régulièrement avec les occupants de façon à répondre à leurs préoccupations, à leur expliquer les nouvelles initiatives ou simplement rester en contact avec eux, peut-être en tenant des réunions ou en leur adressant des lettres et des notes de services.

Façons de faire participer les occupants à l'exploitation de l'ensemble d'habitations

- boîtes à suggestions;
- sondages et entrevues;
- bulletin de nouvelles;
- clubs fournissant des services ou des commodités;
- comités des occupants ou associations des locataires;
- participation à des comités chargés de projets;
- participation au conseil d'administration.

Relations communautaires et bénévolat

En établissant des relations avec la collectivité avoisinante, vous créez un réseau d'une importance cruciale pour les nouveaux arrivants, vous obtiendrez l'aide de bénévoles et vous contribuerez à intégrer l'ensemble résidentiel dans le quartier. Divers mécanismes, y compris un conseil d'administration, peuvent accroître la participation communautaire et stimuler le recrutement de bénévoles.

Les groupes sans but lucratif et certains organismes privés sont dirigés par des conseils d'administration. Dans le secteur sans but lucratif, les membres du conseil d'administration sont généralement des bénévoles tandis que dans le secteur privé ils peuvent être soit bénévoles soit rémunérés. Les principales responsabilités d'un conseil d'administration légalement constitué consistent à superviser la gestion de l'ensemble résidentiel, de veiller à ce que les buts et objectifs de l'organisation soient atteints et d'assurer la mise en place de bonnes méthodes de gestion. En plus de ces fonctions de supervision, les membres du conseil d'administration fournissent des conseils, améliorent l'accès aux ressources en gestion, aident à recueillir des dons et attirent des bénévoles qui fournissent directement des services.

Les gestionnaires qui n'ont pas de conseil d'administration à leur disposition devraient songer à former un conseil consultatif. Cette façon de favoriser la participation communautaire permettra de créer un sentiment de participation qui peut améliorer l'accès aux ressources communautaires et d'obtenir des appuis en vue d'attirer des fonds et des bénévoles.

Il existe toutes sortes de possibilités de programmes auxquels des bénévoles peuvent participer dans des ensembles résidentiels pour personnes âgées. Par exemple, les bénévoles rendront des visites amicales, vérifieront si tout va bien, conduiront les personnes âgées à un rendez-vous chez le médecin ou les feront participer à des activités sociales, récréatives et communautaires. Quel que soit leur rôle, ils peuvent améliorer dans une large mesure la qualité de vie des gens.

Gestion de l'actif

La gestion de l'actif consiste à gérer l'immeuble. Il faut à la fois s'occuper de l'entretien et du contrôle des coûts tout en



veillant à ce que l'ensemble résidentiel offre un milieu de vie confortable, présentable et sûr. Un entretien préventif périodique et des inspections régulières sont essentielles pour éviter des réparations importantes et des rénovations.

Budget

La préparation d'un budget d'exploitation pour l'immeuble est une tâche assez simple. Pour les ensembles résidentiels qui offrent des services, le budget des services doit être établi à part. Ce genre de complexe a des budgets plus compliqués pour lesquels il faudra peut-être faire appel à des consultants ou à des fournisseurs de services. Certains modes d'occupation tels que la copropriété exigent souvent une réserve de fonds pour le remplacement ou la remise en état du mobilier. Les budgets peuvent être établis à partir d'une base zéro ou en s'inspirant du budget d'ensembles résidentiels semblables. Le tableau 50 montre des exemples de postes budgétaires pour deux types de projets différents.

Il est important de vérifier régulièrement si le budget est respecté. Il existe des logiciels de gestion immobilière spéciaux qui permettent d'intégrer les loyers, les programmes d'entretien, les contrôles d'inventaire, l'établissement du budget et le rapport du bilan. Les rapports peuvent même être adaptés pour satisfaire aux exigences de la planification et des rapports financiers (des exemples de produits canadiens sont Skyline et AccPac). Consultez votre comptable et des experts en programmation informatique de même que d'autres spécialistes pour déterminer quels sont les systèmes qui répondent le mieux à vos besoins.¹⁷

Baux

Les baux résidentiels normalisés conviennent à la plupart des ensembles locatifs. Le bail doit être conforme à

la loi provinciale sur la protection des locataires et inclure généralement les renseignements suivants :

- le nom du locataire et du locateur;
- qui a le droit de résider dans le logement;
- à qui le loyer est payé et quand;
- la description des locaux et des places de stationnement;
- la date d'entrée en vigueur du bail et sa durée;
- le montant du loyer;
- les services fournis tels que l'électricité, le chauffage, etc.;
- les dispositions concernant le dernier mois de loyer et le dépôt de garantie (s'il est autorisé).

Annexez au bail les règlements applicables et précisez certaines choses telles que :

- les améliorations que le locataire peut faire;
- les restrictions visant la sous-location;
- les responsabilités à l'égard du déblaiement de la neige;
- les meubles fournis;
- l'utilisation des appareils électroménagers;
- l'utilisation des parties communes.

Les gestionnaires des logements qui offrent des services de soutien peuvent inclure des clauses spéciales concernant les services (tels que les repas, l'entretien ménager et les soins médicaux) ou conclure un contrat de services résidentiels distinct. Consultez un avocat expérimenté dans ce domaine avant de conclure un bail.

Le bail et la loi applicable décriront les motifs d'éviction qui pourraient inclure :

- le non-paiement du loyer;

IMPORTANT NOTE CONCERNING THE FOLLOWING PAGES

**THE PAGES WHICH FOLLOW HAVE BEEN FILMED
TWICE IN ORDER TO OBTAIN THE BEST
REPRODUCTIVE QUALITY**

**USERS SHOULD CONSULT ALL THE PAGES
REPRODUCED ON THE FICHE IN ORDER TO OBTAIN
A COMPLETE READING OF THE TEXT.**

REMARQUE IMPORTANTE CONCERNANT LES PAGES QUI SUIVENT

**LES PAGES SUIVANTES ONT ÉTÉ REPRODUITES EN
DOUBLE AFIN D'AMÉLIORER LA QUALITÉ DE
REPRODUCTION**

**LES UTILISATEURS DOIVENT CONSULTER TOUTES
LES PAGES REPRODUITES SUR LA FICHE AFIN
D'OBTENIR LA LECTURE DU TEXTE INTÉGRAL**



TABEAU 50 — PRINCIPAUX POSTES BUDGÉTAIRES
NOTE : À TITRE D'EXEMPLE SEULEMENT

Postes budgétaires	Ensemble résidentiel standard	Ensemble résidentiel avec services
Administration et services sociaux	X	X
Services professionnels	X	X
Salaires du personnel de nettoyage et d'entretien	X	X
Salaires du personnel des services de repas		X
Salaires du personnel des services médicaux et des programmes		X
Matériel et fournitures de bureau	X	X
Téléphone et télégraphe	X	X
Assurances	X	X
Contributions à des associations professionnelles	X	X
Amortissement	X	X
Frais bancaires et frais d'intérêt	X	X
Frais hypothécaires	X	X
Dépenses de programmes		X
Services publics	X	X
Matériel et fournitures techniques	X	X
Matériel et fournitures d'entretien	X	X
Matériel et fournitures de nettoyage	X	X
Logis et installations		X
Équipement et fournitures alimentaires	X	
Frais de réputation (p. ex., publicité)	X	X
Contrats d'entretien payés	X	X
Services pour déplacement	X	X
Équipements divers	X	X

* Ces postes de dépenses ne s'appliquent pas à tous les ensembles résidentiels.

- des locataires trop bruyants (qui est rare dans le cas des personnes âgées);
- du vandalisme (ce qui est rare également dans le cas des personnes âgées);
- un danger ou une nuisance pour autrui.

Vous pouvez préparer des formulaires de demande normalisés qui tiennent compte de

votre politique interne ou des mécanismes de sélection qui s'appliquent aux ensembles résidentiels offrant des services. Vous devriez également vérifier le crédit et communiquer avec le propriétaire précédent pour vous assurer que le locataire pourra payer son loyer et n'a pas posé de problèmes ailleurs.





TABLEAU 50 — PRINCIPAUX POSTES BUDGÉTAIRES
NOTE : À TITRE D'EXEMPLE SEULEMENT

Poste budgétaire	Ensemble résidentiel standard	Ensemble résidentiel avec services
Rémunération et avantages sociaux	X	X
Honoraires professionnels	X	X
Salaires du personnel de nettoyage et d'entretien	X	X
Salaires du personnel des services de repas		X
Salaires du personnel des services médicaux et des programmes		X
Matériel et fournitures de bureau	X	X
Téléphone et télécopieur	X	X
Assurance	X	X
Cotisations à des associations professionnelles	X	X
Amortissement	X	X
Frais bancaires et frais d'intérêt	X	X
Prêt hypothécaire	X	X
Dépenses de programmes		X
Services publics	X	X
Matériel et fournitures mécaniques	X	X
Matériel et fournitures d'entretien	X	X
Matériel et fournitures de nettoyage	X	X
Linge et blanchissage		X
Équipement et fournitures alimentaires	X	
Frais de rénovation (p. ex., peinture)	X	X
Contrats d'aménagement paysager	X	X
Réserves pour remplacement	X	X
Réparations diverses	X	X

*Ces postes de dépenses ne s'appliquent pas à tous les ensembles résidentiels.

- des locataires trop bruyants (qui est rare dans le cas des personnes âgées);
- du vandalisme (ce qui est rare également dans le cas des personnes âgées);
- un danger ou une nuisance pour autrui.

Vous pouvez préparer des formulaires de demande normalisés qui tiennent compte de

vosre politique interne ou des mécanismes de sélection qui s'appliquent aux ensembles résidentiels offrant des services. Vous devriez également vérifier le crédit et communiquer avec le propriétaire précédent pour vous assurer que le locataire pourra payer son loyer et n'a pas posé de problèmes ailleurs.



Nettoyage et entretien

Le nettoyage et l'entretien devraient être faits à intervalles réguliers (sur une base quotidienne, hebdomadaire ou mensuelle). Cela comprend des tâches telles que le nettoyage des parties communes, la réparation des serrures, l'entretien du terrain, le changement des ampoules, etc. Ces tâches seront effectuées par vos propres employés ou des entrepreneurs de l'extérieur.

Pour trouver la solution la plus rentable, calculez le nombre minimum d'employés dont vous avez besoin et établissez un programme de travail pour chacun d'entre eux. Additionnez les heures de travail supplémentaires que ces tâches représentent et comparez ce qu'elles coûteront si vous les faites faire par un entrepreneur de l'extérieur ou par vos employés. N'oubliez pas de compter l'achat et l'entretien de l'équipement requis (tel que des tondeuses à gazon).

La responsabilité civile ou les compétences spéciales requises peuvent également déterminer quelles sont les tâches (comme le lavage des fenêtres à l'extérieur) qu'il vaut mieux confier à des spécialistes de l'extérieur.

Entretien préventif

L'entretien préventif réduit les frais de remplacement futurs en protégeant les installations et l'équipement contre une usure excessive. Il s'agit par exemple du remplacement régulier de courroies et de filtres, de l'inspection de la toiture, de l'inspection de l'ascenseur, de l'entretien du matériel de lutte contre les incendies et d'autres travaux visant à prévenir les problèmes avant qu'ils ne surgissent de même que de l'entretien des gros appareils sous contrat.

Lorsqu'un immeuble est achevé, l'entrepreneur devrait fournir au

propriétaire la série complète de manuels d'instruction pour la totalité des principales pièces d'équipement. Ces manuels indiquent quelle doit être la fréquence et le genre d'entretien qu'exige chacun des systèmes d'exploitation de l'immeuble. Un ingénieur en bâtiment qualifié doit se charger de certaines tâches, bien que le concierge puisse également remplir certaines fonction (p. ex., changer régulièrement les filtres). Si l'ensemble résidentiel n'a pas les moyens d'engager un mécanicien d'entretien à plein temps, vous devriez quand même confier à un sous-traitant le travail d'entretien préventif nécessaire.

Les guides de gestion d'immeubles fournissent souvent des exemples détaillés de listes de vérification et d'échéanciers d'entretien préventif. Si la taille de l'ensemble résidentiel et sa complexité le justifient, une surveillance informatisée des systèmes est également possible.¹⁸

Entretien planifié et rénovations

L'entretien planifié, qui est généralement réalisé par cycles, consiste à remettre régulièrement en état ou à remplacer des pièces d'équipement importantes (telles que des tapis, des toitures, des chaudières et des appareils ménagers) ou à repeindre les locaux.

Vous devez déterminer quel est le cycle de vie acceptable pour chaque article et établir un programme pour leur remise en état ou leur remplacement tous les cinq, 10 ou 15 ans. Cet échéancier pourra alors être intégré dans le budget d'immobilisations et le modèle de planification financière de l'ensemble résidentiel. La réserve pour remplacement doit permettre de couvrir les dépenses que l'on prévoit faire au cours d'une année donnée.

Les pièces d'équipement n'auront pas toutes à être remplacées en même temps. À



l'exception des urgences (par exemple un toit qui coule), il est possible d'échelonner l'entretien planifié en fonction de votre budget d'immobilisations. Si vous reportez des travaux non urgents, cela ne menacera généralement pas la sécurité de l'immeuble. Le maintien de l'immeuble en bon état dépend toutefois d'une bonne planification et de l'exécution fidèle de votre plan de remise en état des biens d'équipement.



Notes

1. Les nouvelles méthodes de gestion et leur application aux logements pour les aînés sont décrites dans : Manske, Bob, "Total Quality Management: A Short Case Study", 1992, *Retirement Housing Business Report*, vol. 6, no 9, p. 1. Les études sur la gestion couvrent un vaste domaine et le lecteur qui désire trouver un texte général ne devrait avoir aucune difficulté étant donné que la plupart des librairies ont en stock un vaste éventail d'ouvrages sur les stratégies de gestion.
2. Pour de plus amples précisions sur les services de gestion, voir : Tanner, Fred, "Recognizing Successful Management Companies", 1993, *Retirement Housing Business Report*, no 93-8, p.1.
3. D'autres idées sur le sujet figurent dans : "Area Agencies on Aging Key Allies for Getting Services to Seniors Housing", décembre 1996, *Housing the Elderly Report*, p.1.
4. Un livre utile pour la planification des ensembles résidentiels qui s'adressent à une clientèle aisée à la recherche d'un certain mode de vie est l'ouvrage de Bush-Brown, Albert et Dianne Davis (éd.), *Hospitable Design for Healthcare and Senior Communities*, Van Nostrand Reinhold, New York, 1992, une collection de plus de 90 textes bien illustrés incluant des analyses concernant les services et la gestion.
5. Pour une analyse utile de ces questions, voir : Moseley, D.K., *Managing Seniors Housing*, National Association of Home Builders, Washington, D.C., 1988, pp. 109-116.
6. Société canadienne d'hypothèques et de logement, *Introduction to Property Management for Social Housing (Non-Profit Projects)*, NHA 5524, Ottawa, 1982.
7. Pour un examen des questions concernant le blanchissage, voir : Moseley, S.K., *Managing Seniors Housing*, National Association of Home Builders, Washington, D.C., 1988, pp. 174-175.
8. Une liste plus détaillée figure dans la publication de la National Association of Home Builders, *Seniors Housing: A Development and Management Handbook*, Washington, D.C. 1987, p. 107.
9. Pour un examen plus poussé des questions de sécurité et d'intervention d'urgence, voir : Moseley, S.K., *Managing Seniors Housing*, National Association of Home Builders, Washington, D.C., 1988, pp. 187-199.
10. Certaines de ces questions sont abordées dans l'ouvrage de Bush-Brown, Albert, "Main Street: Activities and Communal Space", et



Harrison, Mary et Barbara Proven, "Common sense Common Space", dans Bush-Brown, Albert et Dianne Davis (éd.), *Hospitable Design for Healthcare and Senior Communities*, Van Nostrand Reinhold, New York, 1992.

11. Le rôle joué par les résidents dans la gestion d'un ensemble résidentiel est examiné aux pages 10 à 17; la question de la participation des résidents aux activités est passée en revue dans l'ouvrage de Bush-Brown, Albert, "Activity and Membership vs. Confinement and Isolation", *Hospitable Design for Healthcare and Senior Communities*, Van Nostrand Reinhold, New York, 1992; pour des exemples de modèles à suivre pour questionner les résidents au sujet des activités qui les intéressent ou du bénévolat, voir la publication de la National Association of Home Builders, *Seniors Housing: A Development and Management Handbook*, Washington, D.C., 1987, pp. 109, 111.
12. Pour une analyse approfondie, voir Kichen, Jeffrey, "Successful Aging Through Health Promotion", 1989, *Retirement Housing Report*, vol. 3, vol. 11, p. 12.
13. Un examen approfondi des nombreuses questions reliées aux services de repas figure dans Moseley, S.K., *Managing Seniors Housing*, National Association of Home Builders, Washington, D.C., 1988, pp. 147-163. Pour de plus amples renseignements sur le sujet, voir le numéro spécial de *Retirement Housing Report* sur les repas et les articles suivants : Look, Daniel, "Managing the Menu: Facility Design for Food Service"; Karpay, Peter, "Food Purchasing: More than Buying by Bulk"; et "RHR Surveys Menu Trends of Assisted Living Facilities", 1989, *Retirement Housing Report*, vol. 3, n° 9; voir également Davis, Dianne, "Dining as a Social and Cultural Experience", et Davis, Dianne, "Dining as a Spatial Experience", dans Bush-Brown, Albert et Dianne Davis (éd.), *Hospitable Design for Healthcare and Senior Communities*, Van Nostrand Reinhold, New York, 1992; et National Association of Home Builders, *Seniors Housing: A Development and Management Handbook*, Washington, D.C., 1987, p. 103.
14. Vous trouverez une analyse complète des diverses options dans : Moseley, S.K., *Managing Seniors Housing*, National Association of Home Builders, Washington, D.C., 1988, pp. 148-149.
15. Un examen plus approfondi des problèmes et des solutions est présenté dans : Moseley, S.K., *Managing Seniors Housing*, National Association of Home Builders, Washington, D.C., 1988, pp. 121-127, 146.
16. Voir le numéro de mai-juin 1997 de *Spectrum*, la revue de la National Association for Seniors Living Industries, et en particulier: Tracy



Lux, "Senior Housing's Challenge: Recruiting, Hiring, Training, and Retaining Staff", et Benjamin Pearce, "Motivating Senior Living Employees".

17. Les logiciels sont révisés et mis à jour rapidement et vous devriez donc chercher les plus récents dans les périodiques portant sur la gestion ou sur la clientèle des aînés.
18. Beckmeier, Paula, "Computerized Maintenance Management: The Key to Cost Effective Maintenance Operations", 1994, *Spectrum: News for Mature Market Executives*, vol. 8, n° 3 (mai-juin), p. 31.

A n n e x e A

TECHNIQUES D'ÉTUDE DE MARCHÉ





Plusieurs méthodes peuvent être utilisées pour obtenir des renseignements du marché cible. Certaines techniques conviennent particulièrement pour préciser certaines données factuelles et définir la clientèle tandis que d'autres servent plutôt à comprendre les motivations des consommateurs, leurs préoccupations et leurs aspirations. La gamme des techniques à utiliser comprend aussi bien les instruments d'enquête tels que les questionnaires envoyés par la poste, les sondages et les entrevues par téléphone que les méthodes plus spécialisées telles que les groupes de discussion.

Dans tous les cas, il faudrait interroger uniquement les membres du groupe d'âge et de revenu visé. Pour les enquêtes plus vastes, des personnes peuvent être choisies au hasard dans le marché cible tandis que pour les discussions en petit groupe la composition du groupe devrait refléter fidèlement les catégories démographiques ciblées (sexe, revenu, conditions de logement). Les agences d'étude de marché sont compétentes pour établir quels sont les candidats qui conviennent pour chaque technique.

Les *sondages*, y compris ceux qui sont menés par la poste ou par téléphone, s'adressent à un grand nombre de répondants. Un échantillon de 200 à 400 personnes suffit à sonder les opinions du marché cible avec une marge d'erreur raisonnable. Ces sondages seront relativement courts pour que les gens répondent à toutes les questions et ils dirigeront les réponses en demandant par exemple aux répondants de répondre oui ou non, de cocher une catégorie ou de choisir un chiffre sur une échelle de 1 à 5. Les données qui résultent de ce genre d'enquête sont quantitatives et plus ciblées et détaillées que les statistiques du recensement.

Les *questionnaires envoyés par la poste* ne devraient pas dépasser deux pages, précédées d'une lettre d'introduction et accompagnées d'une enveloppe de retour préadressée et préaffranchie. Il faudrait assurer aux répondants que leur anonymat sera respecté tout en leur donnant la possibilité de demander de plus amples renseignements (p. ex., au moyen d'une carte-réponse séparée). Les questions devraient viser à définir le marché cible et à orienter le produit. Les réponses fourniront des indices quant à l'importance du marché et au secteur géographique prometteur (d'après l'endroit d'où émanent les réponses). Tout taux de réponse supérieur à 5% est satisfaisant.

Les *sondages téléphoniques* sont plus rapides, mais plus coûteux que les questionnaires envoyés par la poste. Les questions sont semblables, mais le taux de réponse est généralement plus élevé. Ces enquêtes ne donnent pas aux répondants la possibilité d'indiquer leur réaction devant des plans ou des dessins et les questions doivent être formulées de façon simple et directe. Les opinions diffèrent quant à la qualité de ces réponses : certains chercheurs estiment que les répondants réfléchissent moins parce qu'ils se sentent pressés par le temps tandis que d'autres considèrent que les réponses sont plus directes.

Les *entrevues personnelles* sont une autre forme d'enquête. Le taux de réponse est élevé et la qualité des réponses est excellente étant donné que les enquêteurs peuvent montrer des documents aux répondants et que les questions et réponses peuvent être clarifiées sur place. Cette technique a également de meilleures chances de donner des réponses plus fiables que le questionnaire envoyé par la poste ou l'enquête téléphonique. (Pour un examen plus poussé de la question, voir Kichen, Jeffrey et Steven Meister, "Personal Interviews: Consumer Research as Consumer Education", (1988) *Retirement*



Housing Report, vol. 2, no 8, p. 10).

L'entrevue personnelle sert généralement à faire un sondage plus approfondi, car elle permet de poser des questions plus complexes et plus ouvertes. Étant donné qu'il s'agit d'une méthode coûteuse et qui prend beaucoup de temps, il faut choisir les candidats avec beaucoup de soin, surtout si les répondants ne connaissent pas le genre de produit proposé.

Les *groupes de discussion* servent à recueillir les impressions de membres du marché cible. Ces réunions, qui ont généralement lieu chez quelqu'un, permettent de tenir des discussions dans une atmosphère détendue sur le produit proposé et les attentes de clients potentiels. Le caractère non structuré de la discussion permet aux gens d'exprimer leurs principales préoccupations et donne des résultats qu'une forme d'interrogatoire plus directe n'aurait pas permis d'obtenir.

Les *groupes cibles* sont plus structurés et plus dirigés et ils devraient être organisés et animés par des spécialistes. Ces groupes (il devrait y en avoir plusieurs) de huit à 15 répondants doivent être représentatifs du marché cible et ils sont généralement présélectionnés par téléphone. Les discussions, qui sont dirigées par un animateur, peuvent durer jusqu'à deux heures et passent en revue les préférences des répondants et les raisons de leurs choix. Les participants reçoivent généralement une rémunération symbolique et la réunion devrait être agrémentée par une collation, des rafraîchissements ou un repas. La discussion est souvent enregistrée sur cassette audio ou vidéo pour être analysée plus tard. (Vous trouverez une étude de cette technique dans l'ouvrage de Greenbaum, Thomas intitulé "Focus Groups Are Excellent Way To Communicate With Seniors", (1994) *Selling to Seniors*, no 94-2, p. 1).

Chacune de ces méthodes poursuit un objectif différent. Elle peut servir à faire une vaste enquête sur les caractéristiques et les intentions du marché ou un examen approfondi des besoins et des motivations des consommateurs. Seules ou combinées, ces techniques qualitatives peuvent produire des données qui, associées à l'analyse quantitative, permettront au promoteur d'adapter le produit final aux attentes du marché et de mieux attirer la clientèle visée. Ces instruments qualitatifs offrent également l'occasion d'entrer en contact avec les clients potentiels et ainsi, de faire connaître le projet tout en obtenant du marché cible une rétroaction qui permettra d'apporter des améliorations.



A n n e x e B

PROGRAMMES DE GARANTIES— HABITATIONS





Voici la liste des programmes de garanties-habitations pour les maisons neuves qui peuvent être utilisés avec l'assurance LNH de la Société canadienne d'hypothèques et de logement.

Bureaux provinciaux des programmes de garanties-habitations pour les maisons neuves

Terre-Neuve

Atlantic New Home Warranty Corporation
516 Topsail Road, Suite 203
St. John's, NF A1E 2C5
Tél. : 709 747-0195

Nouvelle-Écosse

Atlantic New Home Warranty Corporation
1405 Bedford Highway
Bedford, NS B4A 3C5
Tél. : 902 835-9880
Téléc. : 902 835-9908

Québec

Programme de certification des maisons neuves de l'APCHQ
5930, boul. Louis-H. Lafontaine
Anjou, QC H1M 1S7
Tél. : 514 353-1120
Téléc. : 514 353-4825

Nouveau-Brunswick

Atlantic New Home Warranty Corporation
P.O. Box 1212
Moncton, NB K1C 8P9
Tél. : 506 853-0111

Île-du-Prince-Édouard

Atlantic New Home Warranty Corporation
P.O. Box 728
Charlottetown, PE C1A 7L3
Tél. : 902 368-3477

Québec

Plan de garanties des maisons neuves de l'Association de la construction du Québec
4970, Place de la Savanne
Bureau 300
Montréal, QC H4P 1Z6
Tél. : 514 739-8565 or
1 800 361-7701

Ontario

Programme de garantie des logements neufs de l'Ontario
5160, rue Yonge, 6e étage
North York, ON M2N 6L9
Tél. : 416 229-3837
Téléc. : 416 229-3800

Saskatchewan

New Home Warranty Program of Saskatchewan
4-3012 Louise St. East
Saskatoon, SK S7J 3L8
Tél. : 306 373-7833
Téléc. : 306 373-7977

Colombie-Britannique

New Home Warranty Program of British Columbia and Yukon
760-1441 Creekside Drive,
Vancouver, BC V6J 4S7
Tél. : 604 736-9231
Téléc. : 604 736-5399

Manitoba

New Home Warranty Program of Manitoba
200-675 Pembina Highway
Winnipeg, Man. R3M 2L6
Tél. : 204 453-1155
Téléc. : 204 287-8561

Alberta

New Home Warranty Program of Alberta
201, 208-57th Avenue, S.W.
Calgary, AB T2H 2K8
Tél. : 403 253-3636
Téléc. : 403 253-5062

Bureaux des programmes privés de garanties de maisons neuves

Manitoba, Saskatchewan, Alberta,
Colombie-Britannique
National Home Warranty Programs
Edmonton head office
Suite 1001, 10405 Jasper Avenue,
Edmonton, AB T5J 3N4
Tél. : 403 425-2981
Numéro sans frais: 1 800 472-9784



Bureaux locaux :

Suite 200, 5 Donald Street,
Winnipeg, MB R3L 2T4
Tél. : 204 284-0293

Suite 3117, 380 Canyon Meadows Dr. S.E.,
Calgary, AB T2J 7C3
Tél. : 403 278-5665

Suite 600, 890 West Pender Street,
Vancouver, BC V6C 1J9
Tél. : 604 608-6678

Manitoba, Saskatchewan, Alberta,
Colombie-Britannique, Yukon,
Territoires du Nord-Ouest
Residential Warranty Company
of Canada Inc.

102 — 10446, 122 Street
Edmonton, AB T5N 1M3
Tél. : 403 488-6040
Télec. : 403 488-6027

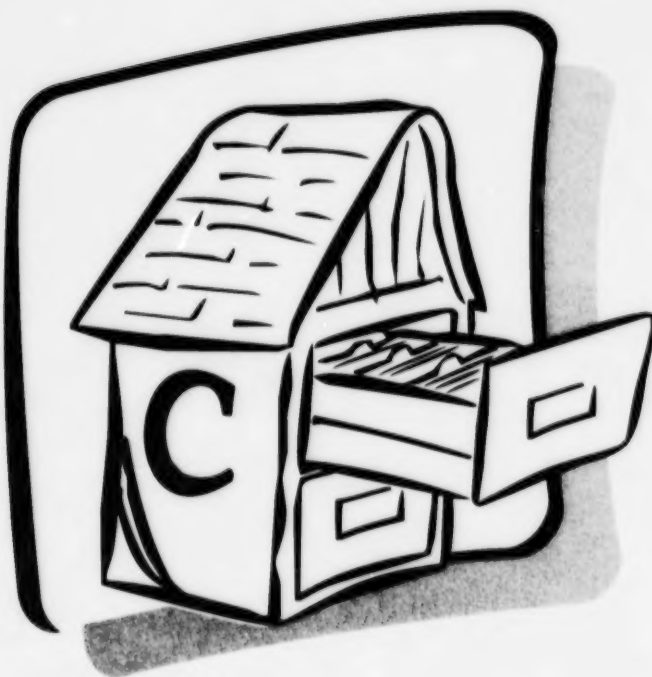
Terre-Neuve, Nouvelle-Écosse,
Île-du-Prince-Édouard,
Nouveau-Brunswick
Residential Warranty Company of Canada
Inc.

345, rue Gould
Dieppe (N.-B.) E1A 1V2
Tél. : 506 854-4432
Télec. : 506 854-6330



A n n e x e C

GLOSSAIRE DES SERVICES





La plupart des gens connaissent les services pratiques ou récréatifs. Néanmoins, la gamme de services qui peuvent être offerts aux résidents âgés est moins bien connue. Le glossaire ci-après permettra de savoir plus facilement en quoi consistent les divers services.

Adoptez un aîné. Ces programmes qui s'apparentent aux Grands frères et aux Grandes sœurs permettent à des personnes âgées d'entrer en contact avec d'autres adultes ou des enfants et de nouer une relation pour leur satisfaction mutuelle.

Centre de l'âge d'or. Un centre ou club communautaire axé sur les besoins et les intérêts des aînés. Il peut offrir des loisirs et de l'exercice physique, des voyages, des conférences, des services sociaux, des repas, des renseignements et des activités visant à promouvoir la santé.

Centres de soins de jour pour adultes. Ces services, qui s'adressent aux personnes âgées dont la santé est fragile, sont généralement situés dans des organismes communautaires ou des centres de l'âge d'or. Il s'agit de programmes à plein temps ou à temps partiel qui s'étalent parfois jusqu'à cinq jours par semaine et qui peuvent comprendre le transport, un ou deux repas, diverses activités et une supervision médicale. Voir également *Garde de jour pour la maladie d'Alzheimer, Soutien aux dispensateurs de soins et Centre de l'âge d'or.*

Cliniques externes. La plupart des hôpitaux fournissent un vaste éventail de services de santé par l'entremise de cliniques situées à l'hôpital ou dans des succursales. Il faut qu'un médecin adresse le patient à ce genre de clinique.

Contacts téléphoniques. Des bénévoles rassurent les personnes âgées au moyen de contacts téléphoniques quotidiens ou hebdomadaires. Ce service est souvent offert par les centres de l'âge d'or locaux,

les centres communautaires ou les centres de santé.

Curateur public. Il s'agit d'un agent nommé par le gouvernement qui assume la responsabilité des affaires financières et juridiques des personnes déclarées mentalement incompétentes si elles n'ont pas de parents ou tuteurs qui puissent remplir ce rôle.

Dîners de groupe. Les programmes de dîners de groupe réunissent périodiquement des personnes âgées pour qu'elles se rencontrent et prennent des repas nutritifs.

Dispositifs d'aide. Ils servent à faciliter l'autonomie des personnes handicapées physiques. Il s'agit par exemple de lunettes, de prothèses auditives, d'ustensiles de cuisine spéciaux, de gadgets, d'élévateurs, de cannes, d'ambulateurs et de fauteuils roulants.

Flacons d'info-urgence. Les abonnés à ce programme déposent des renseignements médicaux importants dans un flacon spécial qu'ils conservent au réfrigérateur. Une décalcomanie sur la porte du logement informe le personnel des services d'ambulance ou autres services d'urgence de l'existence de ces renseignements.

Hôpital de jour. Situé dans les hôpitaux, les hôpitaux de jour fournissent des services d'évaluation et des traitements de courte durée tels qu'une rééducation à la suite d'une hospitalisation ou d'une maladie aiguë. Les patients fréquentent ce service deux ou trois fois par semaine, parfois pendant plusieurs semaines. Les programmes exigent généralement que le patient leur soit adressé par un médecin et il comprend habituellement des repas et certaines activités ainsi qu'un service de transport. D'autres services hospitaliers sont les *cliniques externes* qui offrent divers traitements médicaux.



Livraison de repas à domicile. Repas apportés au domicile d'une personne, généralement par un bénévole.

Ménage. Cela comprend l'entretien ménager, le lavage du linge, la préparation des repas et les courses. Ce service peut généralement être obtenu par l'entremise d'organismes locaux.

Registre Alzheimer. Ce service recherche et identifie les victimes de la maladie d'Alzheimer qui ont tendance à s'aventurer loin de chez elles.

Services d'assistance juridique. Ces services, qui peuvent être fournis par l'entremise d'organismes locaux, viennent en aide aux personnes âgées qui ont besoin d'assistance sur le plan juridique, par exemple lorsqu'elles sont maltraitées, lorsqu'elles ont des problèmes financiers, lorsqu'elles ont à se plaindre des professionnels de la santé, etc. Ces services sont généralement fournis moyennant des frais minimes par des avocats, des assistants juridiques et des travailleurs sociaux. Ils peuvent être également offerts par des organismes gouvernementaux spécialisés.

Services d'information et d'aiguillage. Ces services fournissent gratuitement des renseignements sur les services médicaux et sociaux offerts localement aux personnes âgées. Les centres d'information communautaires, les bibliothèques, les bureaux du ministère de la santé de la province ou du territoire (qui ont souvent des numéros de téléphone sans frais) fourniront des renseignements sur les services dont les aînés et les fournisseurs de logements peuvent avoir besoin. Les médecins de famille sont souvent le premier point de contact, mais dans certaines provinces, les centres de santé locaux ou de quartier fournissent non seulement des renseignements, mais se chargent de coordonner la prestation des services.

Services de laboratoire. De nombreux laboratoires privés envoient des techniciens au domicile des gens pour faire des tests, recueillir des spécimens ou faire des électrocardiogrammes.

Services d'oxygène. Oxygène livré à domicile en bonbonnes par des entreprises privées, pour une oxygénothérapie.

Services de soins d'hygiène personnelle. Ces services, qui comprennent le bain, l'habillement, la toilette et les autres soins d'hygiène personnelle quotidiens, sont généralement assurés par une aide infirmière, sous la supervision d'une infirmière autorisée. Ce service peut être fourni gratuitement par l'entremise d'organismes de soins à domicile, mais il s'agit généralement de services rémunérés offerts par des entreprises commerciales ou des organismes sans but lucratif.

Services de transport. Transport assisté tel que le transport en commun accessible aux fauteuils roulants et les services de taxi privé. Certains centres communautaires font appel à des bénévoles pour transporter les aînés à un rendez-vous ou ailleurs.

Soins à domicile. Cette expression désigne tout un éventail de services qui vont des soins infirmiers à la rééducation en passant par les soins d'hygiène personnelle et l'entretien ménager. Les soins à domicile peuvent être fournis pendant une courte période à la suite d'une hospitalisation et ils visent à raccourcir le séjour à l'hôpital en aidant les gens à rentrer chez eux plus rapidement. Ces soins peuvent également être offerts à long terme pour les personnes atteintes de handicaps chroniques. Pour obtenir ces services, il est parfois nécessaire qu'ils soient prescrits. Voir également *Services de ménage et de soins d'hygiène personnelle*.

Soins de jour pour la maladie d'Alzheimer. Ce service prend la relève des personnes qui prennent soin de patients atteints de la maladie d'Alzheimer ou de



démence. Ces programmes peuvent surtout venir en aide aux couples qui vivent dans des logements pour personnes âgées et dont l'un des conjoints prend soin de l'autre.

Soins de longue durée. Ces soins en établissement sont offerts, à long terme, aux personnes ayant des maladies chroniques. Cela peut inclure des soins médicaux, infirmiers ou personnels, la préparation des repas ou une aide ménagère.

Soins de relève. Voir *Soins de jour pour maladie d'Alzheimer*, *Soins de relève à domicile* et *Soins de relève en établissement*.

Soins de relève à domicile. Il s'agit de soins dispensés 24 heures sur 24, pendant quelques jours ou quelques semaines, par une personne rémunérée, au domicile du patient. Voir également *Soins de relève en établissement*.

Soins de relève en établissement. Il s'agit de soins dispensés, 24 heures sur 24, pendant une période allant jusqu'à six semaines, dans un établissement tel qu'un centre d'hébergement, un foyer pour personnes âgées ou un hôpital. Ce service prend temporairement la relève de la personne qui dispense habituellement des soins, pendant qu'elle est en vacances ou hospitalisée. Voir également *Soins de relève à domicile*.

Soutien aux dispensateurs de soins. Ces programmes sont destinés aux personnes qui prennent soin d'un membre de leur famille. Cela comprend du counselling, une formation, des groupes de soutien et des soins de relève.

Système d'intervention d'urgence. Ce genre de système est activé par une alarme portée autour du cou ou du poignet qui envoie un signal à un centre de communication central.

Visites amicales. Visites régulières de bénévoles organisées par des agences communautaires locales, auprès de personnes âgées qui ne peuvent pas sortir de chez elles afin de leur apporter des contacts sociaux. Ces bénévoles peuvent également faire des courses ou de menus travaux.

A n n e x e

D

**RÉPERTOIRE DES
SERVICES FÉDÉRAUX,
PROVINCIAUX ET
TERRITORIAUX**





Les mécanismes de prestation des services et les sources de financement varient d'une province et d'un territoire à l'autre de même que d'une région à l'autre. Voici la liste des bureaux fédéraux, provinciaux et territoriaux qui pourront vous fournir des renseignements et des conseils sur les programmes et les services des diverses régions du pays. Ces bureaux devraient également pouvoir vous indiquer qui rejoindre au sujet des services de soutien et des soins de longue durée dans votre région.

Comme les changements apportés à la politique publique peuvent se répercuter sur les programmes, veillez à obtenir des renseignements à jour au sujet des services offerts chez vous au lieu de vous fier à d'anciennes publications dont les données peuvent être périmées.

1. Programmes fédéraux

Le gouvernement fédéral publie un *Guide des programmes et services fédéraux pour les aînés* qui décrit les programmes et les services à l'intention des Canadiens âgés qui sont financés et parrainés par le gouvernement fédéral. Vous pouvez obtenir de plus amples renseignements ou un exemplaire de ce guide en vous adressant à :

Division du vieillissement et des aînés
Santé Canada
Ottawa (Ont.) K1A 1B4

Téléphone : 613 952-7606
Télécopieur : 613 957-9938

De plus, une étude réalisée en 1993 par un sous-comité fédéral-provincial-territorial sur les soins de longue durée intitulée *Description des services de soins prolongés dans les provinces et territoires du Canada* peut être obtenue auprès de la Direction générale de la santé et des services, Direction des programmes de santé, Santé Canada ou par l'entremise des ministères de la Santé des provinces ou des territoires. Elle donne une description détaillée des données

démographiques ainsi qu'une liste de divers programmes gouvernementaux.

2. Alberta

Vous pouvez obtenir des renseignements sur les programmes et services gouvernementaux, y compris la publication *Programs for Seniors* à l'adresse suivante :

The Seniors Advisory Council for Alberta
Suite 660
Standard Life Centre
10405 Jasper Avenue
Edmonton, Alberta T5J 4R7

Téléphone : 403 422-2321
Télécopieur : 403 427-1689

3. Colombie-Britannique

Un guide des services intitulé *Information for Seniors* décrit en détail les services et les avantages financiers offerts aux personnes âgées de la province. Cela peut donner aux promoteurs un aperçu général des programmes gouvernementaux. Ce guide peut-être obtenu en s'adressant au :

Office for Seniors
Ministry of Health and Ministry
Responsible for Seniors
1515 Blanchard Street
Victoria, BC V8W 3C8

Téléphone : 250 952-1238
1 800 663-7867
(ligne sans frais en
C.-B. seulement)
Télécopieur : 250 952-1159

4. Manitoba

Le Conseil manitobain sur le vieillissement a publié un guide d'information sur les services offerts aux personnes qui peut être obtenu en s'adressant au :

Conseil manitobain sur le vieillissement
155, rue Carleton, bureau 822
Winnipeg (Man.) R3C 3H8



Téléphone : 204 945-6565
1 800 665-6565
(ligne sans frais au
Manitoba seulement)

Télécopieur : 204 948-2514

Vous pouvez également obtenir des
renseignements en vous adressant à la :

Direction générale des services aux
personnes âgées du Manitoba
155, rue Carleton, bureau 822
Winnipeg, (Man.) R3C 3H8

Téléphone : 204 945-6565
1 800 665-6565
(ligne sans frais au
Manitoba seulement)

Télécopieur : 204 948-2514

5. Nouveau-Brunswick

Le *Guide des services et programmes pour
les personnes âgées* peut être obtenu à
l'adresse suivante :

Bureau pour la famille et Services de
prévention
Santé et services communautaires
C.P. 5100
520, rue King
Fredericton (N.-B.) E3B 5G8

Téléphone : 506 453-2950

Télécopieur : 506 453-2082

6. Terre-Neuve

Pour obtenir des renseignements,
s'adresser au :

Department of Health and Community
Services
Confederation Building, West Block
P.O. Box 8700
St. John's, NF A1B 4J6

Téléphone : 709 729-3105

Télécopieur : 709 729-5824

7. Territoire du Nord-Ouest

Le gouvernement territorial a publié une
étude intitulée *Seniors' Housing and Social
Needs Study: A Planning Tool to the Year 2005*
(avril 1995). Pour obtenir des
renseignements sur les programmes à
l'intention des aînés, s'adresser au :

Department of Health and Social Services
Residential Care
P.O. Box 1320
Yellowknife, NT X1A 2L9

Téléphone : 867 873-7925

Télécopieur : 867 873-7706

Northwest Territories Seniors' Society
3, 5710 50th Avenue
Yellowknife, NT X1A 1E9

Téléphone : 867 920-7444

1 800 661-0878

Télécopieur : 867 873-9915

8. Nouvelle-Écosse

Le Secrétariat aux personnes âgées de
Nouvelle-Écosse publie un guide complet
des services et programmes à l'intention des
aînés. S'adresser au :

Seniors Citizens' Secretariat
P. O. Box 2065
Dennis Building
1740 Granville Street
4th Floor
Halifax, NS B3J 2Z1

Téléphone : 902 424-4649

1 800 670-0065

(ligne sans frais en
Nouvelle-Écosse seulement)

Télécopieur : 902 424-0561



9. Ontario

Pour obtenir des renseignements sur les programmes provinciaux, s'adresser au :

Office des affaires des personnes âgées
Ministère de la Citoyenneté
67, rue College
6e étage
Toronto (Ont.) M7A 1N3

Téléphone : 416 327-2422

1 800 267-7329

Télécopieur : 416 327-2425

10. Île-du-Prince-Édouard

Pour obtenir des renseignements,
s'adresser au :

Department of Health and Social Services
P.O. Box 2000
Charlottetown, PE C1A 7N8

Téléphone : 902 368-6130

Télécopieur : 902 368-6136

11. Québec

Vous pouvez obtenir des renseignements à
l'adresse suivante :

Direction de la planification
Ministère de la santé et des services sociaux
10ième étage
1075, Chemin Sainte-Foy
Québec (Qué.) G1S 2M1

Téléphone : 418 643-6386

Télécopieur : 418 643-9024

12. Saskatchewan

Diverses brochures, y compris *Health Services for Seniors*, peuvent être obtenues en
s'adressant à :

Corporate Policy Unit
Saskatchewan Social Services
1920 Broad Street
Regina, SK S4P 3V6

Téléphone : 306 787-3621

Télécopieur : 306 787-3650

13. Yukon

Les programmes de soins à long terme du Yukon sont coordonnés et financés par le ministère de la Santé et des Services sociaux de même que la Division du développement social du ministère des Affaires indiennes et inuit, Bureau du ministère fédéral des Affaires indiennes et du Nord.

Information Please...: A Handbook for Yukon Seniors and Elders est un guide complet des services, programmes et rabais spéciaux.
S'adresser au :

Department of Health and Social Services
Social Services, H4
P.O. Box 2703
Whitehorse, YK Y1A 2C6

Téléphone : 867 667-5674

Télécopieur : 867 393-6278

A n n e x e E

P H O T O S





Photos publiées avec la gracieuse permission de :

Abbeyfield Housing Society of Canada;
Canadian Adult Communities,
Kelowna, B.C.

Alberta Sports Council

Arbutus Ridge, Cobble Hill, C.-B.

Atlantic People's Housing Limited,
Sackville, N.B.

Atrium Gardens, Toronto

Beach Arms Lodge, Toronto

SCHL

Canadian Adult Communities,
Kelowna, B.C.

Mary-Anne Clarke-Scott,

Edward de Grey, Architecte,
Vancouver, C.-B.

Finlandia Village, Sudbury, Ont.;
Arbutus Ridge, Cobble Hill, C.-B.

Harbour House, Nepean, Ont.

The Harmer House, Nepean, Ont.

Dr. Harry Himal, Toronto

Henley Gardens, Toronto

Heritage Village, Vineland, Ont. ;
Senior Link, Toronto

Interfaith Corporation, Toronto

Mike Kerr, CMHC

Ledingham Place, C.-B., photo de Roger
Brooks, publiée avec la gracieuse permission
de Thomas E. Martin, Martin Associates;
Edward de Grey, Architecte

Life Leases Associates, Ontario

McQueen Place, Edmonton, Alta., avec la
gracieuse permission de la Greater
Edmonton Foundation

Nicholas Varias Architecte, London, Ont. ;

Ben Ostrander, R.B.O. Architecture Inc.,
Vancouver, C.-B

Parkwood Retirement Residence, Victoria,
C.-B, avec la gracieuse permission de
International Care Corporation
(250 598-1565)

St. Andrew's Abbeyfield Housing Society

Senior Link, Toronto

Sinclair, Winnipeg, Man.

Somerset House, Victoria, C.-B.

Sterling Place, Ottawa.

Suomi—Koti, Toronto, avec la gracieuse
permission du Toronto Finnish Canadian
Seniors Centre

Supportive Care Appartments, Deer River,
Ont. avec la gracieuse permission de North
Renfrew Longterm Care Services, Inc.

Ordre des infirmières de Victoria

Wedman House, Edmonton, Alta.

Westminster Court, Mississauga, Ont.

A n n e x e F

GLOSSAIRE





activités de la vie quotidienne (AVQ) : activités journalières ou régulières telles que se coucher et se lever, monter ou descendre un escalier, et qui jouent un rôle essentiel dans l'autonomie physique des gens.

Adoptez un aîné : programme semblable à Grands frères ou Grandes sœurs qui met des personnes âgées en rapport avec des adultes ou des enfants afin qu'ils puissent passer du temps ensemble et nouer des relations satisfaisantes.

aide-ménagère : les aides-ménagères font généralement le ménage, le lavage, la préparation des repas et les courses et leurs services sont habituellement disponibles par l'entremise d'organismes locaux.

analyse de la concurrence : analyse de ce qu'offre la concurrence, du créneau du marché où elle est implantée et de ses taux de pénétration et de saturation du marché.

animateur : personne qui anime un groupe de discussion.

appartement accessoire : logement individuel à l'intérieur d'une maison.

appartements pour personnes âgées : appartements en copropriété ou locatifs conçus pour les personnes âgées, qui offrent souvent des installations et des services favorisant l'autonomie.

appartements spéciaux : appartements construits pour répondre aux besoins des personnes âgées.

appel d'offres : méthode qui peut être utilisée pour choisir un consultant ou un constructeur parmi de nombreux candidats. Elle se fonde sur des critères objectifs.

bateau de trottoir : abaissement du trottoir qui facilite l'accès aux allées et aux carrefours.

bail viager : un acheteur acquiert des intérêts dans un logement qu'il peut occuper jusqu'à la fin de ses jours en versant un montant forfaitaire à l'avance (droit d'entrée) et en payant des frais mensuels.

Bâti-Flex : conception visant à rendre les logements plus accessibles pour les personnes handicapées et à permettre leur adaptation ultérieure.

centre de l'âge d'or : centre ou club communautaire axé sur les besoins et les intérêts des aînés. Il peut offrir des activités récréatives, des programmes d'exercice, des voyages, des conférences, des services sociaux, des repas, des renseignements et des activités de promotion de la santé.

centre de soins de jour pour adultes : programmes destinés aux personnes âgées qui ont une santé fragile; ils sont généralement offerts dans des organismes communautaires ou des centres de l'âge d'or. Il s'agit de programmes à plein temps ou à temps partiel dont les personnes âgées peuvent se prévaloir jusqu'à cinq jours par semaine et cela peut inclure le transport et les repas, diverses activités et une surveillance médicale.

centre de soins de jour pour maladie d'Alzheimer : un programme quotidien qui libère les personnes qui prennent soin d'un parent souffrant de la maladie d'Alzheimer.

certificat d'achèvement : il est émis une fois que la construction d'un ensemble résidentiel a été terminée et que toutes les fonctions ont été testées et jugées en bon ordre de marche.

cession-bail : un investisseur achète le logement et permet à son propriétaire précédent de continuer à l'occuper jusqu'à la fin de ses jours contre un loyer dont le montant est spécifié.

cliniques externes : elles sont établies par les hôpitaux et offrent un vaste éventail de services de santé. Elles peuvent être situées à l'intérieur de l'hôpital ou dans une de ses succursales.

coefficient de couverture de la dette (CCD) : le rapport entre le revenu d'exploitation net avant le service de la dette



et le service de la dette annuel prévu pour l'ensemble résidentiel.

coentreprise : entente généralement conclue entre un promoteur et le propriétaire d'un terrain aux termes de laquelle chacun des deux assume les mêmes risques en ce qui concerne les gains et les pertes.

cohortes d'âge : catégories d'âge qui servent à segmenter les divers groupes d'un marché.

communautés de soins à vie : installations permettant de mener une vie autonome grâce à un vaste éventail de services et de commodités. Également connu sous le nom de *centres de retraite offrant des soins continus*.

complexes résidentiels pour adultes : ensembles résidentiels s'adressant au marché des aînés qui offrent des services et des installations tenant compte avant tout des intérêts récréatifs et des besoins personnels.

conception-construction : une équipe assume la responsabilité de la conception et de la construction, selon les devis fournis par le promoteur.

conception-soumission-construction : le promoteur commence par engager un architecte pour établir les plans et il engage ensuite un entrepreneur pour les réaliser. Également connu sous le nom d'*autogestion*.

conceptualisation du projet : le stade auquel le promoteur teste une idée par des moyens informels.

conception universelle : vise à répondre aux besoins du maximum de gens; ce type de conception insiste sur la souplesse et l'adaptabilité. Il est également connu sous le nom de *conception sans obstacles*.

consentement : l'approbation ou l'acceptation d'une chose qui est faite ou proposée par quelqu'un d'autre.

consultation du public : processus par lequel le grand public est consulté et peut ainsi exprimer ses opinions et ses préoccupations au sujet d'un projet.

contact téléphonique : service offert par des bénévoles qui rassurent une personne en lui téléphonant régulièrement; ce service peut être obtenu par l'entremise des centres de l'âge d'or ou des centres communautaires.

contrat à prix unitaire : contrat de construction dans lequel les coûts se fondent sur les frais de main-d'œuvre et de matériaux par unité.

coopérative d'habitation : ensemble d'habitation qui appartient à une coopérative dont les membres achètent des actions et paient des frais de logement mensuels.

copropriété locative : cette formule permet au promoteur de rester propriétaire du terrain et des améliorations telles que les logements et les services tout en louant l'ensemble résidentiel à une société de gestion ou à un fournisseur de services.

coûts accessoires : coûts des services de consultation en planification, architecture, arpentage, génie et droit, de même que les frais exigés par la municipalité.

coûts de base : le coût de la viabilisation du terrain, de la construction des bâtiments, du pavage, de l'aménagement paysager et des autres travaux.

curateur public : agent nommé par le gouvernement qui assume la responsabilité des affaires financières et juridiques des personnes déclarées incompetentes si aucun membre de la famille ou du tuteur ne peut remplir ce rôle.

démence : groupe de symptômes qui affectent les capacités mentales d'une personne telles que la capacité de se souvenir, de raisonner, de juger et de communiquer. La perte des capacités mentales influe sur la capacité de fonctionner et de s'acquitter des activités de la vie quotidienne comme cuisiner, conduire une voiture ou s'occuper de ses finances personnelles.



démographie : l'étude de la répartition, de la densité et des statistiques démographiques d'une population donnée.

densité : la mesure du nombre d'habitants dans une zone donnée.

dîner en groupe : les programmes de dîners en groupe réunissent des personnes âgées pour leur permettre d'avoir une interaction sociale et des repas nutritifs.

directeur de travaux : la personne ou l'entreprise engagée par le promoteur pour réaliser la construction d'un ensemble résidentiel; il peut jouer un rôle purement consultatif ou s'occuper activement de réaliser les plans du promoteur.

directeur de travaux responsable : l'entrepreneur général également connu comme le *directeur de travaux responsable*, assume l'entière responsabilité du projet.

dispensateurs de soins : le réseau de parents et d'amis qui prennent soin gratuitement des personnes âgées.

dispositifs d'aide : dispositifs tels que des lunettes, des prothèses auditives, des ustensiles de cuisine spéciaux, des gadgets, des élévateurs, des cannes, des ambulateurs et des fauteuils roulants qui servent à promouvoir l'autonomie des personnes dont la santé est fragile ou qui ont des handicaps physiques.

dommages-intérêts conventionnels : l'entrepreneur doit payer des dommages-intérêts conventionnels à un promoteur si les travaux ne sont pas achevés à temps. Ces dommages peuvent représenter différentes choses telles que la perte de loyers.

données anthropométriques : mensurations comparatives des gens au fur et à mesure qu'ils vieillissent. Certaines personnes âgées perdent quelques centimètres de hauteur; d'autres voient leur masse musculaire diminuer ce qui entraîne diverses limitations.

droit d'entrée : somme forfaitaire payée à l'avance.

entretien planifié : la remise en état ou le remplacement périodique de pièces d'équipement importantes telles que les tapis, la toiture, les chaudières et les appareils électroménagers), ou des travaux de peinture à grande échelle.

environnement piétonnier : environnement qui favorise la marche tel que des panneaux de circulation demandant aux véhicules de ralentir, des raccourcis à travers des propriétés, etc.

étude de faisabilité commerciale : cette étude se sert des résultats des études quantitatives et qualitatives pour évaluer les débouchés commerciaux.

étude de faisabilité financière : étude visant à déterminer si un projet est réalisable sur le plan financier.

étude de marché : cette étude permet d'obtenir des précisions sur le marché cible, ses besoins et ses préférences par l'entremise de groupes de discussion, d'enquêtes par téléphone ou par la poste ou d'entrevues en personne.

étude qualitative : en plus de confirmer si un marché existe pour le produit proposé, elle devrait également révéler les caractéristiques de ce marché.

étude quantitative : analyse du marché en fonction des chiffres, à partir de statistiques et des données du recensement.

évaluation des besoins : processus qui consiste à évaluer la demande de produits ou de services.

évaluation pro forma : évaluation approximative de la viabilité financière d'un ensemble résidentiel.

facteurs incitatifs : facteurs qui incitent les gens à quitter leur logement actuel et ceux qui les attirent vers un nouveau logement.

financement par capitaux propres : permet de devenir entièrement ou partiellement propriétaire d'un ensemble résidentiel et ce financement est fourni par les promoteurs ou les investisseurs.



financement par emprunt : l'obtention d'un prêt, généralement sous la forme d'une hypothèque sur l'immeuble, pour financer un projet.

financement externe : prêts accordés par divers prêteurs au promoteur.

financement par les occupants : fonds versés par les occupants d'un ensemble résidentiel pour contribuer au financement des travaux de construction.

flacon d'info-urgence : les participants à ce programme déposent des renseignements médicaux importants dans un flacon spécial qu'ils conservent au réfrigérateur; une décalcomanie apposée sur leur porte signale aux ambulanciers et autre personnel d'urgence que l'occupant participe au programme.

garantie : la garantie financière à fournir pour un prêt.

gestion de contrat : le propriétaire engage une société de gestion immobilière qui lui fournit du personnel spécialement formé ainsi que ses compétences et ses services en gestion.

gestion directe : gestion directe d'un ensemble résidentiel en engageant pour cela du personnel de gestion immobilière.

groupe de discussion : groupe de personnes choisies parce qu'elles présentent les mêmes caractéristiques que le marché cible, et qui répondent à des questions pour permettre de déterminer les préférences et les besoins de ce marché.

habitation collective : habitation dans laquelle un petit nombre de personnes partagent des installations communes et des services sur place tels que des services de repas et d'entretien ménager, mais occupent des logements privés, généralement équipés d'une kitchenette.

habitation communautaire : association de logements privés et d'installations communes où les résidents participent à la

planification et à la gestion du terrain, des installations et des services de soutien.

hôpital de jour : situé dans les hôpitaux, l'hôpital de jour fournit des services d'évaluation médicale et de traitement de courte durée à la suite d'une hospitalisation ou d'une maladie aiguë. Les patients fréquentent cette clinique deux ou trois fois par semaine, parfois pendant plusieurs semaines; les repas et le transport peuvent être inclus.

immeubles à usage multiple : immeubles comprenant des logements et des commerces destinés à la fois aux résidents et au grand public.

impôts fonciers différés : moyen d'alléger le fardeau financier des Canadiens âgés. Une municipalité accepte de différer les impôts fonciers sur un immeuble occupé par son propriétaire jusqu'au décès de celui-ci. Lorsque le propriétaire décède, l'immeuble devient la propriété de la municipalité, qui le vend, prélève l'impôt foncier différé du produit de la vente et remet le reliquat à la succession du propriétaire.

indices tactiles : lettrage en relief ou surfaces texturées qui visent à signaler aux personnes handicapées visuelles certaines caractéristiques physiques du logement.

indice de transmission des sons : système d'évaluation servant à décrire le degré d'insonorisation des murs, planchers et autres éléments de structure.

intégration des groupes d'âge : regroupement délibéré de diverses catégories d'âge dans un ensemble résidentiel pour éviter de créer des «ghettos» d'âge.

liaison : variation ou combinaison de la conception-construction et de la conception-soumission-construction. Comme dans le modèle conception-soumission-construction, le promoteur commence par embaucher l'architecte pour établir les devis et il embauche ensuite une



équipe de conception-construction pour les exécuter.

livraison de repas à domicile : service qui apporte des repas au domicile d'une personne.

livraison clé en main : formule qui transfère à un tiers toute la responsabilité de la conception, de la construction et de la livraison d'un ensemble résidentiel. Connue également sous le nom de *conception-construction*.

liste de défauts : elle est établie après la première inspection qui suit l'achèvement des travaux pour indiquer les travaux qui n'ont pas été terminés ou ne satisfont pas aux normes.

location avec option d'achat : un promoteur paie un loyer sur le terrain jusqu'à ce qu'il obtienne un financement suffisant et qu'il puisse acheter le terrain.

location viagère : l'acheteur acquiert des intérêts dans un logement qu'il peut occuper jusqu'à la fin de ses jours en payant le loyer à l'avance sous la forme d'un montant forfaitaire.

logement avec assistance : ce type de logement s'accompagne de services de soutien, d'une assistance personnalisée et de soins médicaux 24 heures sur 24.

logements bifamiliaux : deux maisons jumelées ayant une adresse et une entrée distinctes, parfois reliées par une porte de communication.

logement de type Abbeyfield : généralement une grande maison dans laquelle vivent sept à 10 personnes qui ont chacune leur logement privé. Les résidents partagent les deux repas principaux de la journée qui sont servis dans une salle à manger commune. Une employée de maison qui réside sur place prend soin de la maison et se charge des courses et des repas.

logements en copropriété : habitation dont les propriétaires possèdent individuellement leur logement, mais

conjointement les parties communes. Ils paient des frais d'entretien mensuels pour les parties communes.

logements en copropriété orientés vers les loisirs : habitations destinées à une clientèle âgée qui mène une vie très active.

logement-foyer : logement dans lequel jusqu'à 10 personnes partagent les parties communes comme la salle à manger et le salon.

logements orientés vers les services : logements qui apportent un soutien aux personnes âgées au moyen de services d'entretien ménager ou de repas servis dans une salle à manger commune.

logements orientés vers un mode de vie actif : logements qui mettent l'accent sur les installations récréatives et qui sont destinés aux couples âgés de 50 à 70 ans.

logement protégé : groupe de bungalows ou appartements conçus pour favoriser l'autonomie, mais supervisés par un gestionnaire qui vit sur place et qui peut apporter une aide informelle.

logements sans but lucratif : logements pour les ménages nécessiteux qui n'ont pas les moyens de payer un logement sur le marché privé.

logement traditionnel : logement dont l'occupant est propriétaire ou locataire. Cela comprend les maisons individuelles, jumelées ou en groupe ainsi que les immeubles de trois logements ou plus disposés en rangée, sur une faible hauteur ou sur de nombreux étages.

maisons de retraite : installations résidentielles qui offrent un certain niveau de service (p. ex., préparation des repas, ménage) avec une supervision limitée, y compris des infirmières autorisées sur place.

Maison saine : maison saine pour ses occupants et pour l'environnement.



marché cible : la clientèle susceptible de consommer le produit offert.

mode d'occupation : les relations juridiques entre une personne et son logement qui peut être en propriété absolue, loué, en cession-bail, etc.

mode d'occupation mixte : offre des options qui permettent à des gens dont les préférences et les ressources financières diffèrent de vivre dans le même ensemble résidentiel où il peut y avoir à la fois des logements locatifs et des logements appartenant à leur propriétaire.

mode d'occupation souple : permet aux occupants d'un ensemble résidentiel de passer du statut de locataire à celui de propriétaire. Les nouveaux complexes peuvent également offrir aux occupants le choix de passer de la pleine propriété à la location.

morcellement : séparation d'un terrain en plusieurs parcelles. Le morcellement exige l'autorisation de la municipalité.

option d'achat : paiement pour le droit d'acheter le terrain ultérieurement afin d'avoir le temps d'effectuer des études de faisabilité sans qu'un autre acheteur ne fasse entre-temps l'acquisition du terrain.

parcs de maisons mobiles pour retraités : ces logements préfabriqués sont occupés par leur propriétaire tandis que le terrain sur lequel ils se trouvent est généralement loué. Ces collectivités sont habituellement situées dans des régions rurales ou en banlieue et, comme les villages de retraite traditionnels, elles offrent divers services et installations.

parcs thérapeutiques : petit parc doté de sièges confortable et situé près de carrefours ou de centres commerciaux qui offrent un endroit où se reposer et qui contribue à l'esthétique du paysage urbain.

partage d'un logement : partage d'un logement avec une personne qui ne fait pas partie de la famille.

partenariat : formule selon laquelle l'entrepreneur est engagé à peu près en même temps que l'architecte afin d'éviter tout problème de construction potentiel.

participation à la plus-value : les acheteurs peuvent acheter une partie des intérêts dans un logement et payer un loyer sur la partie que conserve le promoteur. La principale différence par rapport à la propriété partagée réside dans la définition juridique de la vente immobilière qui doit se conformer à la législation locale.

pavillons-jardins : petits bungalows placés temporairement sur le terrain d'une maison unifamiliale. Également connus sous le nom de *logements pour grand-mères*, de *logements ECHO* ou de *logements PLUS*.

placement en établissement : entrée dans un centre d'hébergement ou autre établissement de soins de longue durée.

plan de commercialisation : le plan établi pour la mise en œuvre de la stratégie de commercialisation.

politique d'évaluation à l'entrée : les critères qui servent à établir si une personne ou un ménage sont en mesure de s'installer dans un ensemble résidentiel.

preuve anecdotique : recherche informelle.

prêts à remboursement différé : ces prêts servent généralement à différer l'impôt foncier sur la maison de l'occupant, qui est payable après la vente.

prêt hypothécaire avec participation : en échange d'intérêts dans l'ensemble résidentiel, les prêteurs accordent au promoteur un prêt plus important qu'ils ne le ferait normalement.

prêt hypothécaire inversé : un prêt pour lequel le logement sert de garantie; l'intérêt et le principal ne sont remboursés qu'après une période spécifiée, étant entendu que le logement sera finalement vendu.

prix de revient plus pourcentage : contrat de construction aux termes duquel



le coût des travaux est remboursé, plus un pourcentage pour les frais généraux et le bénéfice.

prix fixe : prix stipulé dans un contrat de construction ou montant forfaitaire convenu pour la réalisation d'un projet.

prix minimum : le prix minimum requis pour réaliser un bénéfice acceptable ou, dans le cas de logements sans but lucratif, pour couvrir les dépenses d'exploitation.

progression vers la propriété / progression vers la location : passer du statut de locataire à part entière à celui de locataire-propriétaire, puis de locataire-propriétaire à propriétaire à part entière (progression vers la propriété). Les nouvelles collectivités sont aussi susceptibles d'offrir aux résidents la possibilité de passer du statut de propriétaire à part entière à celui de propriétaire-locataire, puis de propriétaire-locataire à locataire à part entière (progression vers la location).

promoteur : la personne ou la société qui conceptualise et entreprend un projet.

propriété absolue : pleine propriété du terrain et des structures qui s'y trouvent.

propriété partagée : l'acheteur achète une partie des intérêts dans un logement à leur valeur marchande courante et paie un loyer sur le reste, qui appartient au promoteur.

protection de l'environnement : législation stipulant les normes relatives à la qualité de l'air, de l'eau et du sol dans le but de réduire les répercussions des aménagements pour les humains et les animaux.

rapport de garantie : signale et décrit toute lacune à corriger avant l'expiration de la période de garantie.

rapport prêt-valeur : le rapport entre la valeur de prêt de l'immeuble proposé et le prêt hypothécaire demandé pour le financer.

registre Alzheimer : programme qui aide à rechercher et identifier les personnes atteintes de la maladie d'Alzheimer qui ont tendance à s'aventurer loin de chez elles.

remplacement des biens d'équipement : remplacement des principales pièces d'équipement (telles que les tapis, les toitures, les chaudières et les appareils ménagers) ou travaux de peinture à grande échelle.

répondants : personnes qui répondent à des enquêtes, à des questionnaires, etc.

résidents du marché : résidents non subventionnés.

retenue : le montant d'argent qui n'est pas versé à l'entrepreneur avant que les travaux ne soient terminés et que le certificat d'inspection n'ait été délivré.

revenu d'exploitation net : l'argent restant une fois que le revenu brut effectif a été obtenu et que toutes les dépenses d'exploitation ont été payées.

segment du marché : la partie du marché que vise l'ensemble résidentiel proposé.

ségrégation des groupes d'âge : le fait de cibler la clientèle d'un âge donné; les résidents des ensembles résidentiels réservés à certains groupes d'âge se disent hautement satisfaits de leur logement.

services d'assistance juridique : ces services viennent en aide aux aînés en leur fournissant des renseignements et des conseils sur divers sujets par exemple s'ils ont des problèmes juridiques, s'ils sont maltraités ou s'ils ont des problèmes financiers.

services complémentaires : services au-delà des services normalement associés aux ensembles résidentiels qui représentent des avantages attrayants et importants qui améliorent la qualité de vie.

services d'entretien : cela comprend des services d'aide ménagère, d'entretien de la maison et du jardin, d'enlèvement de la neige, de réparation et de rénovation.

services de laboratoire : de nombreux laboratoires privés envoient des techniciens à domicile pour faire des tests, recueillir



des échantillons ou procéder à des électrocardiogrammes.

services de renseignement et d'aiguillage : fournissent des renseignements sur les services médicaux et sociaux à la disposition des personnes âgées dans la collectivité locale.

services de soutien : services qui aident les résidents à se livrer à leurs activités quotidiennes, qui fournissent des conseils, mettent à la disposition des gens des services médicaux et autres services de santé et favorisent les contacts sociaux.

services de transport : transport assisté tel que les services de transport en commun accessibles aux fauteuils roulants et les services de taxi privés; certains centres communautaires font appel à des bénévoles pour transporter les gens à un rendez-vous ou pour répondre à d'autres besoins.

services d'hygiène personnelle : ces services comprennent le bain, l'habillage, la toilette et sont fournis par une aide infirmière sous la supervision d'une infirmière autorisée; ils peuvent être offerts gratuitement par l'entremise d'organismes de soins à domicile, mais ils sont généralement fournis contre paiement par des entreprises privées et des organismes sans but lucratif.

services d'oxygène : oxygène livré à domicile par des entreprises privées pour une oxygénothérapie.

seuil de rentabilité : le seuil de rentabilité est atteint lorsque toutes les dépenses (à l'exclusion du service de la dette) équivalent au revenu total. Le seuil de rentabilité total est atteint lorsque les dépenses et le service de la dette équivalent au revenu total.

soins à domicile : gamme de services de soutien fournis au domicile d'une personne, y compris des soins infirmiers, une rééducation, des soins d'hygiène personnelle et des services d'entretien ménager. Ces services peuvent être fournis à court terme, à la suite d'une hospitalisation et ils visent à

raccourcir le séjour à l'hôpital en aidant les gens à rentrer chez eux plus rapidement. Ils peuvent être également offerts à long terme pour les personnes atteintes d'une maladie chronique. Il peut être nécessaire que ces services soient prescrits.

soins de longue durée : soins offerts à long terme dans un établissement. Cela peut inclure des soins médicaux, infirmiers et personnels, la préparation des repas ou le ménage.

soins de relève à domicile : soins dispensés 24 heures sur 24, sur une période de quelques jours à plusieurs semaines, par des personnes rémunérées, au domicile du patient.

soins de relève en établissement : soins dispensés 24 heures sur 24 pendant une période pouvant aller de quatre à six semaines, dans un établissement tel qu'un centre d'hébergement ou un hôpital, pour relever temporairement une personne qui prend soin d'un parent.

soumission : méthode utilisée pour engager des consultants et octroyer des contrats à divers intervenants pour la réalisation d'un projet.

soutien aux dispensateurs de soins : programmes visant à soutenir les personnes qui prennent soin d'un membre de leur famille. Cela comprend des services de counselling, d'éducation et de soins de relève.

stratégie de commercialisation : elle exprime les objectifs de vente du promoteur et dirige l'ensemble des activités de commercialisation.

système d'intervention d'urgence : un système activé par une alarme portée autour du cou ou du poignet qui envoie un signal à un centre de communication central.

taux d'absorption : le taux d'occupation d'un ensemble résidentiel.

taux de dividende : rendement sur l'actif du promoteur.



taux de pénétration du marché : la proportion du marché potentiel que le nouvel ensemble résidentiel doit pouvoir attirer.

taux de saturation du marché : le degré dans lequel l'ensemble du marché est desservi par les ensembles résidentiels existants et proposés.

technique d'acquisition : la méthode que choisit un promoteur pour construire des logements, c'est-à-dire la conception-soumission-construction, la gestion de la construction, etc.

technologie de télécommunications : elle permet de surveiller l'état de santé et la sécurité et permettra, à l'avenir, une communication interactive pour compléter les visites à la clinique ou à domicile.

tenure à bail : l'immeuble est occupé à bail. Le propriétaire cède le titre de propriété des immeubles et du terrain au locataire pour une période spécifiée (généralement entre 20 et 99 ans, en échange d'un montant précis (généralement payé mensuellement).

transport pour les repas : le fait de conduire un aîné vers une salle à manger communautaire.

trésorerie : ce qui reste une fois que les dépenses sont déduites des recettes.

valeur marchande : elle correspond généralement à la valeur d'évaluation.

valeur nette : la somme de la valeur marchande estimative de tous vos biens moins la somme de la valeur marchande estimative de toutes vos dettes.

viabilité financière : la rentabilité d'un projet et la possibilité d'équilibrer les recettes et les dépenses sans subir de perte et en réalisant éventuellement un bénéfice.

vieillir chez soi : un principe permettant aux résidents de vieillir sans avoir à déménager en leur fournissant les soins et les services dont ils ont besoin ainsi qu'un milieu physique adaptable.

villages de retraite : originaire d'Australie, ce type de villages comprend généralement entre 100 et 200 logements et offrent divers services de soutien et de loisirs.

villages de soins de longue durée : collectivités qui visent à permettre aux aînés de continuer à mener une vie autonome le plus longtemps possible en leur garantissant l'accès aux services de soutien dont ils ont besoin, y compris des soins médicaux.

visites amicales : socialisation entre les résidents et les personnes de la collectivité. Ces visites sont généralement organisées par un centre communautaire ou une église.

zone de conservation du patrimoine : une zone patrimoniale qui doit être conservée.

zone de marché (primaire, secondaire, naturelle) : la *zone de marché primaire* est généralement la zone d'où viendront environ les deux tiers des résidents. La *zone de marché secondaire* comprend les secteurs adjacents et peuvent inclure également des personnes qui viendront d'assez loin. Les différentes zones d'une ville sont délimitées par des frontières naturelles, des quartiers socio-économiques différents, des caractéristiques démographiques différentes, certains éléments d'identité psychologiques (tels que les limites de la municipalité ou du comté) et la facilité de se déplacer d'un secteur à un autre. Il faut en tenir compte pour déterminer la *zone de marché naturelle* d'un ensemble résidentiel.

zone de marché cible : le secteur dans lequel l'ensemble résidentiel recrutera probablement sa clientèle; il est limité non seulement par un certain rayon ou les frontières de la municipalité, mais également par des frontières naturelles et des quartiers socio-économiques identifiables.

zone du marché primaire : la zone d'où proviendront environ les deux tiers des résidents potentiels.

A n n e x e G

BIBLIOGRAPHIE





1. Alberta Municipal Affairs, *Effective Demand for Moderately Priced Retirement Housing in Six Alberta Cities*, Edmonton, 1992.
2. Ambrose, Ivor, *Establishing Senior Co-housing Schemes: Experiences from Three Projects in Odense*, Danish Building Research Institute, Horsholm, Danemark, 1993.
3. American Association of Homes for the Aged and Ernst & Young, *Continuing Care Retirement Communities: An Industry in Action*, 1989, p. 42.
4. American Institute of Architects, California Council, *Handbook on Project Delivery*, DPIC Companies, Inc., Monterey, Californie, 1996.
5. "Area Agencies on Aging Key Allies for Getting Services to Seniors Housing", décembre 1996, *Housing the Elderly Report*, p.1.
6. Associated Planning Consultants Inc., *Independent Living Environments and Seniors Living Accommodation*, Volume II, Appendix E, Canadian Aging and Rehabilitation Product Development Corporation, Winnipeg, Manitoba, 1991.
7. Atkinson, W., *Pedestrian Crosswalk Systems for the Elderly and the Handicapped*, Transport Canada, Ottawa, 1984.
8. Baker, Maureen, *Aging in Canadian Society: A Survey*, McGraw-Hill Ryerson Ltd., Toronto, 1988; *Aging in Canadian Society: A Survey*, McGraw-Hill Ryerson Ltd., Toronto, 1988, p. 101.
9. Barresi, Charles and Stull, Donald, *Ethnic Elderly and Long-Term Care*, Springer Publishing Co., New York, 1993.
10. Becker, William, "Market Development Strategy Creates Perceived Value, Urgency", *Housing the Elderly Report*, avril 1994, p. 10.
11. Beckmeier, Paula, "Computerized Maintenance Management: The Key to Cost Effective Maintenance Operations", 1994, *Spectrum: News for Mature Market Executives*, vol. 8, no 3 (mai-juin), p. 31.
12. Bostwick, Mark, Columbia Housing Advisory Association, *A Guide to Developing Resident Funded Housing Co-operatives for Seniors*, Fédération de l'habitation coopérative du Canada, 1982.
13. Brecht, Susan, *Retirement Housing Markets: Project Planning and Feasibility Analysis*, John Wiley & Sons, Inc., New York, 1991.
14. Bush-Brown, Albert et Dianne Davis, *Hospitable Design for Healthcare and Senior Communities*, Van Nostrand Reinhold, New York, 1992.
Bush-Brown, Albert, "Main Street: Activities and Communal Space", et Harrison, Mary et Proven, Barbara, "Commonsense Common Space", dans Bush-Brown, Albert et Dianne Davis (éd.), *Hospital Design for Healthcare and Senior Communities*, Van Nostrand Reinhold, New York, 1992.
"Activity and Membership vs. Confinement and Isolation", *Hospitable Design for Healthcare and Senior Communities*, Van Nostrand Reinhold, New York.
15. Bu-taro, Peter, J., *Basic Management for Assisted Living and Residential Care Centre*, HCF Educational Service, Aberdeen, South Dakota, 1994.
16. Calkins, M., *Design for Dementia: Planning Environments for the Elderly and for the Confused*, National Health Publishing, Owings Mills, Maryland, 1988.
17. SCHL, "Housing Demand of Older Canadians", *Marchés de l'habitation canadiens*, avril 1991, p. 1.
SCHL, "Housing Demand of Older Canadians", *Marchés de l'habitation canadiens*, avril 1991, p. 7.
SCHL, *Logements pour les Canadiens âgés : les choix, Procès-verbaux de la conférence*, Halifax, Nouvelle-Écosse, 17-20 octobre 1988, p. 90.



- SCHL, *Pour faciliter l'autonomie des aînés en milieu rural : Guide de planification du logement et des services de soutien*, Ottawa, 1991, pp. 3, 7.
- SCHL, *Logements pour les Canadiens âgés : les choix, Procès-verbaux de la conférence*, Halifax, Nouvelle-Écosse 17-20 octobre 1988, p. 91.
- SCHL, *Pour faciliter l'autonomie des aînés en milieu rural : Guide de planification du logement et des services de soutien*, Centre des relations publiques, SCHL, Ottawa, 1991.
- SCHL, *Logements pour les Canadiens âgés : les choix, Procès-verbaux de la conférence*, Halifax, Nouvelle-Écosse, 17-20 octobre 1988, p. 93.
- SCHL, *Logements pour les Canadiens âgés : les choix, Procès-verbaux de la conférence*, Halifax, Nouvelle-Écosse, 17-20 octobre 1988, p. 39.
- SCHL, *Logements pour les Canadiens âgés : les choix, Procès-verbaux de la conférence*, Halifax, Nouvelle-Écosse, 17-20 octobre 1988, p. 11.
- SCHL, *Logements pour les Canadiens âgés : les choix, Procès-verbaux de la conférence*, Halifax, Nouvelle-Écosse, 17-20 octobre 1988, p. 30.
- SCHL, *Logements pour les Canadiens âgés : les choix, Procès-verbaux de la conférence*, Halifax, Nouvelle-Écosse, 17-20 octobre 1988, p. 17-21.
- SCHL, *Un choix de logements pour les Canadiens âgés*, Ottawa, 1987, p. 5.
- SCHL, *Adaptation du logement des aînés et des personnes handicapées*, (PF 0129), Ottawa, 1994.
- SCHL, *Maintenir l'autonomie des personnes âgées : guide d'adaptation du domicile*, Ottawa, 1989.
- SCHL, *Pavillons-jardins : Guide complet*, Ottawa, 1994, pp. 1-21.
- SCHL, *Pavillons-jardins : Guide complet*, Ottawa, 1994, p. 1-5.
- SCHL, *Les prêts hypothécaires de conversion : Nouvelles options financières pour les propriétaires du troisième âge*, Ottawa, 1991.
- SCHL, *Logements pour les Canadiens âgés : les choix, Procès-verbaux de la conférence*, Halifax, Nouvelle-Écosse, 17-20 octobre 1988, p. 110.
- SCHL, *Choix de logements pour les canadiens de plus de 75 ans*, Ottawa, 1991, p. 14.
- SCHL, *Choix de logements pour les canadiens de plus de 75 ans*, Ottawa, 1991, p. 15.
- SCHL, *Healthy Housing: A Guide to a Sustainable Future*, Ottawa, 1994.
- SCHL, *Solutions applicables à la conception de logements accessibles et adaptables*, Ottawa, 1996.
- SCHL, *Choix de logements au Canada pour les personnes handicapées*, Ottawa, 1992.
- SCHL, «Chapitre 11 : Choix de logements pour les personnes démentes», *Choix de logements au Canada pour les personnes handicapées*, Ottawa, 1992, no de cat. NH15-74/1992E.
- SCHL, *Technologies domiciliaires favorisant l'autonomie*, 1996.
- SCHL, Chapitre 14 : "Enhancing Independence Through Technology", *Choix de logements au Canada pour les personnes handicapées*, no de cat. 6619, Ottawa, 1992.
- SCHL, *Un choix de logements pour les Canadiens âgés*, Ottawa, pp. 10-13, no de cat. LNH 6009.
- SCHL, *Nouveaux logements densifiables*, Ottawa, 1988, no de cat. LNH 6018.
- SCHL, *Un choix de logements pour les Canadiens âgés*, Ottawa, no de cat. LNH 6009, pp. 13-17.
- SCHL, «Groupe de discussion sur les expériences personnelles», *Nos besoins, nos solutions au Nouveau-Brunswick — Conférence sur le logement des aînés au Nouveau-Brunswick*, Moncton, 7-9 mai 1990, Ottawa, 1991, p. 22.
- SCHL, «Groupe de discussion sur les solutions de logement», *Procès-verbaux de la conférence : Accommoder nos besoins de logement en évolution*, Halifax, 19-21 juin 1990, Ottawa, p. 28.
18. SCHL, «Atelier sur les solutions de rechange aux services de soutien à domicile actuels : La participation de la collectivité», *Procès verbaux de la conférence : Options de logement pour les aînés du Québec : vivre autonome chez soi*, 5-7 juin 1990, Montréal, Ottawa, 1991, p. 66.
- SCHL, *Evaluation of the Federal Co-operative Housing Program*, Division de l'évaluation des programmes, Ottawa, 1992.



- SCHL, *Logement pour les personnes âgées : nouveaux mécanismes financiers et modes d'occupation*, Centre des relations publiques de la SCHL, 1988, LNH 6102.
- SCHL, Social Data Research Limited, *Source Book on Life Leases*, Ottawa, 1993.
- SCHL, Elfield Development Strategies Limited, *Developments of Innovative Financial and Tenure Approaches for Seniors' Retirement Housing Projects*, Ottawa, 1991.
- SCHL, *Innovations en matière de logements pour personnes âgées*, Prix d'excellence en habitation de la SCHL, 1988.
- SCHL, *Consultation on Innovative Uses of Public Mortgage Loan Insurance*, Ottawa, 1992, (NHA 6604).
- SCHL, *Logement pour les personnes âgées : nouveaux mécanismes financiers et modes d'occupation*, Centre des relations publiques de la SCHL, Ottawa, 1988, LNH 6102.
- SCHL, *Les prêts hypothécaires de conversion: Nouvelles options financières pour les propriétaires du troisième âge*, Ottawa, Canada, 1994 (LNH 6556).
- SCHL, "Housing Demand of Older Canadians", *Marchés de l'habitation canadiens*, avril 1991, p. 1, Centre d'analyse du marché, SCHL, Ottawa, Canada.
- SCHL, "Significant Numbers of Home Buyers and Owners are Mortgage-Free," *Tendances du marché hypothécaire*, p. 2, Centre d'analyse du marché de la SCHL, Ottawa, Canada, 1996.
- SCHL, *Assurance-prêt hypothécaire : L'approche de la SCHL à la souscription hypothécaire de logements collectifs*, Ottawa, avril, 1997, no de réf. 6965E0497.
- SCHL, *Introduction to Property Management for Social Housing (Non-Profit Projects)*, NHA 5524, Ottawa, 1982.
19. Association canadienne pour l'automatisation des bâtiments, *Applications of Building Automation for Elderly and Disabled Persons*, Vol. I: Report, Ottawa, 1991.
 20. Association canadienne de la construction, *A Guide on Standard Contracting and Bidding Procedures*, Ottawa, 1995, p. 2.
 21. Canadian Study of Health and Aging, "The Canadian Study of Health and Aging: Study Methods and Prevalence of Dementia in Canada", (1994) 150 *Journal de l'Association médicale canadienne*, pp. 899-913.
 22. Care Planning Partners, *1993 Survey of Residential Retirement and Long-Term Care Accommodation*, Toronto, 1994.
 23. Chapman Hendy Associates, *Shared Ownership: A Review of Funding and Markets*, The Council of Mortgage Lenders, Londres, Angleterre, 1995.
 24. Co-ownership co-operatives, a background paper by The Communitas Group Ltd., Edmonton, Alberta, 1992; Hecht, Bennet L., *Developing Affordable Housing: A Practical Guide for Nonprofit Organizations*, John Wiley & Sons, Inc., New York, 1994.
 25. Credit Union Central of Ontario, *Guide to Home Equity Conversion*, Toronto, 1992.
 26. Davis, Christine, *Choix de logements pour les canadiens de plus de 75 ans*, Société canadienne d'hypothèques et de logement, Ottawa, 1991, p. 17.
Choix de logements pour les canadiens de plus de 75 ans, Société canadienne d'hypothèques et de logement, Ottawa, 1991, p. 19.
Choix de logements pour les canadiens de plus de 75 ans, Société canadienne d'hypothèques et de logement, Ottawa, 1991, p. 24.
Choix de logements pour les canadiens de plus de 75 ans, Société canadienne d'hypothèques et de logement, Ottawa, 1991, p. 29.
Choix de logements pour les canadiens de plus de 75 ans, Société canadienne d'hypothèques et de logement, Ottawa, 1991, p. 35.
Choix de logements pour les canadiens de plus de 75 ans, Société canadienne d'hypothèques et de logement, Ottawa, 1991, pp. 29-30.



- Choix de logements pour les canadiens de plus de 75 ans*, Société canadienne d'hypothèques et de logement, Ottawa, 1991, p. 43-44, 60-62.
- Choix de logements pour les canadiens de plus de 75 ans*, Société canadienne d'hypothèques et de logement, Ottawa, 1991, pp. 62-78.
27. Davis, Dianne, "Dining as a Social and Cultural Experience", et Davis, Dianne, "Dining as a Spatial Experience", dans Bush-Brown, Albert et Dianne Davis (éd.), *Hospitable Design for Healthcare and Senior Communities*, Van Nostrand Reinhold, New York, 1992.
 28. Deschpande, R. et G. Zaltman, "Factors Affecting the Use of Market Research Information: A Path Analysis", *Journal of Market Research*, vol. 19, fév. 1982, pp. 14-31.
 29. *Design-Build Project Delivery: Practice Manual*, National Practice Program for the Profession of Architecture in Canada, 1996.
 30. Driscoll, James, *Leasehold Reform: Housing and Urban Development Act 1993*, pp.1, 3. Tolly Publishing Company Ltd., Surrey, Angleterre, 1993.
 31. "Education: Key to Improving Design Process", *Canadian Building*, juillet-août 1986.
 32. Ehlers, Janis, "A Proactive Approach to Move-Ins", *Retirement Housing Business Report*, no 93-8, p. 5.
 33. Fisk, Edward R., *Construction Project Administration*, Prentice-Hall, Englewood Cliffs, New Jersey, 1992, especially chapter 20 "Project Closeout".
 34. Fisk, Malcolm J., *Flexible Tenure for Elderly People: A Critique*, The Centre for Housing Management & Development, Department of City & Regional Planning, University of Wales College of Cardiff, Cardiff, Pays de Galles, 1992.
 35. Fisker, Christian, *Adult Lifestyle Communities in Ontario: A Consumer's Guide and Directory*, Mature Lifestyles Research Group, Oakville, Ontario, 1994.
 36. Fromm, Dorit, *Collaborative Communities: Cobousing, Central Living, and Other Forms of Housing with Shared Facilities*, Van Nostrand Reinhold, New York, 1991.
 37. Gaynes, Neil, "Targeting Opportunities in Over-Built Markets", *Retirement Housing Report*, juin 1988, vol. II, no 10, p. 6.
 38. Gimmy, Arthur and Michael Boehm, *Elderly Housing: A Guide to Appraisal, Market Analysis, Development and Financing*, American Institute of Real Estate Appraisers, Chicago, 1988, p. 71.
 39. Gitlin, Laura, "Why Older People Accept or Reject Assistive Technology", dans (1995) *Generations: Journal of the American Society on Aging*, 19(1), pp. 42-43.
 40. *Globe and Mail*, 1er mai 1992, p. A-1.
28 février 1992, p. B-4.
8 mai 1992, A-8.
Secrétariat du troisième âge, *Viellissement et autonomie : aperçu d'une enquête nationale*, Approvisionnements et Services Canada, 1993, p. 10.
 41. Golant, Stephen, "In Defence of Age-Segregated Housing", dans Judith Hancock (éd.), *Housing the Elderly*, Rutgers—The State University of New Jersey, New Brunswick, New Jersey, 1987, p. 49.
 42. Goodman, Raymond and Douglas Smith, *Retirement Facilities: Planning, Design, and Marketing*, Whitney Library of Design, New York, 1992, p. 73.
Retirement Facilities: Planning, Design and Marketing, Whitney Library of Design, New York, 1992, p. 90.
Retirement Facilities: Planning, Design, and Marketing, Whitney Library of Design, New York, 1992, pp. 11-20.



- Retirement Facilities: Planning, Design, and Marketing*, Whitney Library of Design, New York, 1992, p. 91.
- Retirement Facilities: Planning, Design, and Marketing*, Whitney Library of Design, New York, 1992, pp. 81-91.
43. Gordon, Paul A. *Developing Retirement Communities, Business Strategies, Regulation and Taxation*, 2^e édition, vol. 1, p. 135, John Wiley & Sons Inc., New York, 1993.
- Developing Retirement Communities: Business Strategies, Regulation and Taxation*, 2^e édition, vol. 1, p. 41, John Wiley & Sons Inc., New York, 1993.
44. Greenbaum, Thomas, "Focus Groups Are Excellent Way To Communicate With Seniors", (1994) *Selling to Seniors*, no 94-2, p. 1.
45. Gryfe, C. et J. Verdon, "The Winter Checklist", et Persinger, M., "Winter Mental Health of the Aging Population", dans Conseil consultatif national sur le troisième âge, *Les personnes âgées et la vie en hiver*, Écrits en gérontologie, Approvisionnements et Services Canada, Ottawa, 1989.
46. Hambrook, Ann, "Market Research—Devil or Angel?", dans *Retirement Housing Report*, 1989, III, no 12, pp. 2-4.
47. Hodge, Gerald, *Seniors in Small Town British Columbia: Tendencies and Trends, 1961 to 1986*, The University of British Columbia Centre for Human Settlements, 1991.
- Planning Canadian Communities: An Introduction to the Principles, Practice, and Participants*, (2^e éd.), Nelson Canada, Scarborough, Ontario, 1991.
48. Horne, Jo et Baldwin, Leo, *Home-Sharing and Other Lifestyle Options*, 1988.
49. *Loger une population vieillissante : guide et notes de conception*, 2^e éd., Conseil consultatif national sur le troisième âge, Ottawa, 1992.
- Loger une population vieillissante : guide et notes de conception*, Conseil consultatif national sur le troisième âge, Ottawa, 1992, p. 12.
50. Howe, Anna L., (a background paper for the National Housing Strategy), *Housing for older Australians: Affordability, Adjustments and Care*, Australia Commonwealth Office for the Aged, Australie, 1992.
- Housing for Older Australians: Affordability, Adjustments and Care*, p. 57, Australia Commonwealth Office for the Aged, Australie, 1992.
51. Hunsicker, Rick "Retirement Housing Math: $5+1=\$1,007,500$ ", (1988) *Retirement Housing Report*, vol. 2, no 8, p. 7.
52. Institute of Real Estate Management of the National Association of Realtors, *The Owner's and Manager's Guide to Condominium Management*, Institute of Real Estate Management of the National Association of Realtors, Chicago, 1984.
53. Karpaty, Peter, "Food Purchasing: More than Buying by Bulk"; et "RHR Surveys Menu Trends of Assisted Living Facilities", tous en 1989.
54. Kelley, Edward M., *Practical Apartment Management*, Institute of Real Estate Management of the National Association of Realtors, Chicago, 2^e édition.
55. Kersley, David, "Market Research Roundup: The Elements of a Feasibility Study", *Retirement Housing Report*, sept. 1988, vol. III, no 1, p. 9.
56. Kichen, Jeffrey et Steven Meister, "Personal Interviews: Consumer Research as Consumer Education", (1988) *Retirement Housing Report*, vol. 2, no 8, p. 10.
- Kichen, Jeffrey, "Successful Aging Through Health Promotion", 1989, *Retirement Housing Report*, vol. 3, no 11, p. 12.



57. Kinter, Michael, "Is a Name Just a Name?", *Retirement Housing Report*, vol. 3, no 9, mai 1989, p. 8.
58. Kleger, Barbara, "Small Group Marketing: Building Trust, Smoothing The Transition to Sales", *Retirement Housing Business Report*, vol. 6, no 16, p. 1.
59. Kormos, Wendy et Tamara Horton, *Est-on en train de dépenser l'héritage de nos enfants?*, Conseil consultatif national sur le troisième âge, Ottawa, 1994.
60. Lang-Rutz, H., "From Granny Flat to Retirement Community: The Choice is There", (1988) *Canadian Housing*, automne, vol. 5, no 3.
61. Larreche, J. et R. Manour, "Managerial Judgement in Marketing: The Concept of Expertise", *Journal of Marketing Research*, vol. 20, mai 1993, pp. 110-21.
62. Laventhol & Horwath, *Retirement Housing Industry* 1989, 1990, pp. 40-1.
63. Lazarowich, Michael, "Housing for the Elderly: International Perspective", (1991) vol. 7, n° 1, *Journal of Housing for the Elderly*.
64. *Leasehold schemes for the elderly: 10 years on a review*, National Federation of Housing Associations, Londres, Angleterre, 1988 (ISBN 0 86297 123 3).
65. Lithwick, Irwin, *The Cost of Housing for Seniors: An Annotated Bibliography*.
66. Lux, Tracy, "Senior Housing's Challenge: Recruiting, Hiring, Training, and Retaining Staff", *Spectrum*, mai-juin 1997.
67. MacLaren Plansearch, *The Study of Emergency Response Systems for the Elderly*, Société canadienne d'hypothèques et de logement, Ottawa, 1988.
68. Manske, Bob, "Total Quality Management: A Short Case Study", 1992, *Retirement Housing Business Report*, vol. 6, n° 9, p. 1.
69. Marshall, Victor, éd. *Aging in Canada: Social Perspectives*, 2^e édition, Fitzhenry and Whiteside, Markham, 1987.
Marshall, Victor, W. et Barry McPherson, éd. *Ageing and Independence*, Broadview Press, Peterborough, Ontario, 1994, chapitre 3.
70. Mason, Leslie S., "Current issues in development financing", dans *Residential Land Development*, Insight Press, a division of Groupmark Canada Ltd., 1990.
71. McCamant, Kathryn et Charles Durrett, *Cohousing: A Contemporary Approach to Housing Ourselves*, Habitat Press, Berkeley, Californie, 1989.
72. Meister, Steven, "Effective Market Segmentation: Determining Whom To Serve and What To Offer", (1987) *Retirement Housing Report*, vol. 1, no 5, p. 4.
"The Case for Cross-Tabulating Data", dans (1988) *Retirement Housing Report*, vol. 2, no 6, p.13.
Meister, Steven et Jeffrey Kichen, "Marketing Lessons From CCRC Residents", *Retirement Housing Report*, vol. 3, no 3, novembre 1988, p. 3.
"Marketing Lessons from CCRC Residents", *Retirement Housing Report*, vol. 3, n° 3, novembre 1988, p. 2.
73. Miles, Mike, Richard Haney, Jr. et Gayle Berens, *Real Estate Development: Principles and Process* (2^e éd.), Urban Land Institute, Washington, D.C., 1996, p. 194, pp. 72-6 et 193-4.
Real Estate Development: Principles and Process, (2^e éd.), Urban Land Institute, Washington, D.C., 1995, pp. 222, 237-8, 341, 350, 396-9.
74. Ministre responsable des Affaires des personnes âgées, Secrétariat aux affaires des personnes âgées, *Elderly Residents in Ontario: Their Current Housing Situation and Their Interest in Various Housing Options*, en collaboration avec United Senior Citizens of Ontario, septembre 1985, p. 18, tableau 10.



- Elderly Residents in Ontario: Their Current Housing Situation and Their Interest in Various Housing Options*, en collaboration avec United Senior Citizens of Ontario, septembre 1985, p. 19, tableau 11.
- Elderly Residents in Ontario: Their Current Housing Situation and Their Interest in Various Housing Options*, en collaboration avec United Senior Citizens of Ontario, septembre 1985.
75. Ministère de la Santé nationale et du Bien-être social : *Viellissement et autonomie : Aperçu d'une enquête nationale*, Approvisionnement et Services Canada, Ottawa, 1993, p. 106.
76. *Mixed and Flexible Tenure in Practice: A Briefing Note from the Joseph Rowntree Foundation*, Joseph Rowntree Foundation, York, Angleterre, 1996.
77. Morgan, Carol "Segmenting the Mature Market", (1993) *Spectrum: News for Mature Market Executives*, nov.-déc. 1993, p. 11.
78. Mollica, Robert, *Congregate Housing: An Assessment of Its Cost Effectiveness*, Massachusetts Department of Elderly Affairs, Boston, 1984.
- Mollica, Robert, Karen Wilson, Barbara Ryther et Heather Lamarche, *Guide to Assisted Living and State Policy*, National Academy for State Health Policy, Portland, Maine, 1995.
79. Moore, Eric G. et Mark W. Rosenberg, "Residential Mobility and Migration among Canada's Elderly", dans W. Marshall et Barry McPherson (éd.), *Aging: Canadian Perspectives*, Broadview Press, Peterborough, Ontario, 1994, pp. 51-69.
80. Moseley, S.K., *Managing Seniors Housing*, National Association of Home Builders, Washington, D.C., 1988, pp. 109-116.
- Managing Seniors Housing*, National Association of Home Builders, Washington, D.C., 1988.
- Managing Seniors Housing*, National Association of Home Builders, Washington, D.C., 1988, pp. 174-175.
- Managing Seniors Housing*, National Association of Home Builders, Washington, D.C., 1988, pp. 187-199.
- Managing Seniors Housing*, National Association of Home Builders, Washington, D.C., 1988, pp. 147-163.
- Managing Seniors Housing*, National Association of Home Builders, Washington, D.C., 1988, pp. 148-149.
- Managing Seniors Housing*, National Association of Home Builders, Washington, D.C., 1988, pp. 121-127, 146.
81. Mullen, Anthony, "A Part of the Holy Grail Found: Understanding the 65-69 Age Cohort", *Retirement Housing Business Report*, mai 1992, vol. VI, no 9, p. 5.
- "A Part of the Holy Grail Found: Understanding the 65-69 Age Cohort", *Retirement Housing Business Report*, mai 1992, vol. VI, no 9, p. 7.
82. Mumford, Lewis, "For Older People—Not Segregation But Integration", dans Judith Hancock (éd.), *Housing the Elderly*, Rutgers—The State University of New Jersey, New Brunswick, New Jersey, 1987, p. 42.
83. Murray, Charlotte, *Supportive Housing for Seniors: The Elements and Issues for a Canadian Model*, Société canadienne d'hypothèques et de logement, Ottawa, 1988.
84. Conseil consultatif national sur le troisième âge, *Les personnes âgées et la vie en biver*, Écrits en gérontologie, Approvisionnement et Services Canada, Ottawa, 1989.
- Loger une population vieillissante : guide et notes de conception*, (2^e éd.), Ottawa, 1992, ch. 3, pp. 16-17.
- Vignettes Vieillissement*, Ottawa, 1993, Vignette Vieillissement No. 15.
85. National Association of Home Builders, *Seniors Housing: A Development and Management Handbook*, 1987, p. 75.
- Seniors Housing: A Development and Management Handbook*, Washington, D.C., 1987, pp. 77-93.
- Seniors Housing: A Development and Management Handbook*, Washington, D.C. 1987, p. 107.
- Seniors Housing: A Development and Management Handbook*, Washington, D.C., 1987, pp. 109, 111.



- National Association of Home Builders, *Seniors Housing: A Development and Management Handbook*, Washington, D.C., 1987, p. 103.
86. N. Barry Lyon Consultants Ltd., *Resident Satisfaction with Retirement Community Living in Ontario*, Société canadienne d'hypothèques et de logement, Ottawa, 1991.
87. Newman, Oscar, *Defensible Space: Crime Prevention Through Urban Design*, Collier Books, New York, 1973.
88. Northcott, Herbert, *Changing Residence: The Geographic Mobility of Elderly Canadians*, Butterworths, Toronto, 1988, chapitres 3 et 7.
Aging in Alberta: Rhetoric and Reality, Detselig Enterprises Ltd., Calgary, 1992, p. 22.
89. Novak, Mark, *Aging and Society: A Canadian Perspective*, Nelson, Scarborough, 1988;
Successful Aging: The Myths, Realities and Future of Aging in Canada, Penguin, Markham, 1985;
Aging and Society: A Canadian Perspective, Nelson, Scarborough, 1988, p. 229.
90. Bureau du troisième âge, ministère de la Citoyenneté de l'Ontario, *Prime Times: Success Strategies to Increase Your Share of the 50+ Market*, Toronto, 1993, p. 14.
Bureau du troisième âge, ministère de la Citoyenneté de l'Ontario, *Prime Times: Success Strategies to Increase Your Share of the 50+ Market*, Toronto, 1993, pp. 16-17.
91. Oldman, Christine, *Flexible Tenure: Lessons learned from an innovative housing project for elderly people*, The Joseph Rowntree Memorial Trust, York, Angleterre, 1990.
92. Ministères de la Santé, des Services sociaux et communautaires et de la Citoyenneté de l'Ontario, *Partnerships in Long-Term Care—A New Way to Plan, Manage and Deliver Services and Community Support: A Policy Framework*, Toronto, 1993, p. 35.
93. Ministère des Affaires municipales et du Logement de l'Ontario, *Towards Community Planning for an Aging Society*, juin 1983, p. 19-23.
94. Parker, Rosetta E., *Housing for the Elderly: The Handbook for Managers*, Institute of Real Estate Management of the National Association of Realtors, Chicago, 1984.
95. Pearce, Benjamin, "Motivating Senior Living Employees", *Spectrum*, mai-juin 1997.
96. Philbrick, Johanne, Nancy W. Sheehan et Thomas O. Blank, *Managing for Success: Problem Solving Strategies in Working with Frail Elderly Renters*, Travelers Centre on Aging, University of Connecticut.
97. Pirkil, James, "Transgenerational Design: Prolonging the American Dream", dans (1995) *Generations: Journal of the American Society of Aging*, 19(1), pp. 35-6.
98. *Planned Retirement Communities*, préparé par la Direction de la recherche et des projets spéciaux du ministère des Affaires municipales de l'Ontario, 1986 (ISBN 0 7729 1570).
99. *Public Real Estate Investment Funds*, produit par Words Worth Communications, Insight Information Inc., Toronto, Canada, 1994.
100. Quinley, Warren, "The Lifecare Concept: Bonanza or Boondoggle?", dans *Retirement Housing Report*, 1987, 1, n° 9, pp. 2-5.
101. Rawson, Derek, *Commercial Enterprises & Sheltered Housing: An International Study of the Social Benefits and Financial Returns to the Investor*, Anchor Housing Association and The College of Estate Management, Oxford, Angleterre, 1990.
102. *Real Estate Finance in a Canadian Context*, Professional Programmes, Faculty of Commerce and Business Administration, Université de Colombie-Britannique, 1994-1995.



103. Regional Real Estate Consultants, en collaboration avec Jill McFarlane, *Appartements accessoires : caractéristiques, questions et perspectives*, Société canadienne d'hypothèques et de logement, Ottawa, 1990.
104. *Retirement Housing Business Report* (formerly *Retirement Housing Report*).
105. *Retirement Housing Report* portant sur les repas et les articles suivants: Look, Daniel, "Managing the Menu: Facility Design for Food Service".
Retirement Housing Report, vol. 3, no 9.
106. Rosenthal, Carolyn J. et James Gladstone, "Family Relationships and Support in Later Life", dans Marshall, Victor W. et Barry McPherson (éd.), *Aging: Canadian Perspectives*, Broadview Press, Peterborough, Ontario, 1994, pp. 170-71.
107. Rostum, Hussein, TEEGA Research Consultants Inc., *A Guidebook on Life Tenancy Options*, Société canadienne d'hypothèques et de logement, Ottawa, 1993.
108. "Selection Criteria in Hiring Consultants", *Canadian Building*, juin 1986.
109. Schellenberg, pp. 16-28, et Secrétariat du troisième âge, *Viellissement et autonomie : Aperçu d'une enquête nationale*, Approvisionnement et Services Canada, 1993, pp. 105-127.
110. Schless, David, *Lifestyles and Values of Older Adults: An Executive Summary*, National Association for Senior Living Industries, Annapolis, Maryland.
111. Scott, Terrence et Robert Maziarka, *Elderly Housing Options*, Pluribus Press, Chicago, 1987, p. 39.
Scott, Terrence et Robert Maziarka, *Elderly Housing Options*, Pluribus Press, Chicago, 1987, p. 59.
112. *Seniors Housing: A Development and Management Handbook*, National Association of Home Builders, Wash D.C., 1987, p. 11.
Seniors Housing: A Development and Management Handbook, National Association of Home Builders, Wash D.C., 1987, p. 19.
113. Secrétariat du troisième âge, *Viellissement et autonomie : Aperçu d'une enquête nationale*, Approvisionnement et Services Canada, 1993, pp. 51.
114. Shashaty, Andre, *Marketing Housing to an Aging Population*, Home Builder Press, Wash. D.C., 1991, citant une étude de Laventhol et Horwath.
Marketing Housing to an Aging Population, Home Builder Press, Washington, D.C., 1991, particulièrement p. 43ff.
115. Shield, Samuel, "Creating the Most Effective Sales Team", 1988, *Retirement Housing Report*, vol. 2, no 8, p. 5.
116. Sokol Manor et David Livingstone School, voir Société canadienne d'hypothèques et de logement, *Innovations en matière de logements pour personnes âgées*, Prix d'excellence en habitation de la SCHL, 1988, Ottawa, 1989, no de cat. LNH 6141 06/89, pp. 29-33.
117. Sommers, Anne R. et Nancy L. Speakers, *The Continuing Care Retirement Community*, Springer Publishing Company Inc., New York, 1992;
118. *Spectrum: News for Mature Market Executives*.
119. Statistique Canada, Âge, sexe et état matrimonial, no de cat. 93-310, tableau 3.
Les Canadiens en mouvement, n° de cat. 96-309E.
Northcott, pp. 102-105, 115.
Le pays, n° de cat. 93-322, tableau 1A.
Le pays, n° de cat. 93-330, tableau 2, pp. 34-35.

120. Tanner, Fred, "Recognizing Successful Management Companies", 1993, *Retirement Housing Business Report*, no 93-8, p. 1.
121. Terry, Rachel, *Funding shared ownership: From complexity to simplicity*, York Publishing Services Ltd. pour la Joseph Rowntree Foundation, York, Angleterre, 1995.
Funding shared ownership: From complexity to simplicity, p. 33, York Publishing Services Ltd. pour la Joseph Rowntree Foundation, York, Angleterre, 1995.
122. Thompson, Margaret, "Niche Marketing Strategies for Reaching the Perfect Resident", *Retirement Housing Business Report*, vol. 6, n° 16, p. 5.
123. Thurber, Martha, "Overcoming Lenders' Objections to Financing Retirement Projects", 1988, *Retirement Housing Report*, vol. 2, n° 6, p. 6.
124. *Understanding Seniors Housing for the 1990s*, American Association of Retired Persons, Wash. D.C./, 1990, cité dans Shashaty, Andre, *Marketing Housing to an Aging Population*, Home Builder Press, Wash. D.C., 1991.
125. Valins, Martin, *Housing for Elderly People: A Guide for Architects and Clients*, Van Nostrand Reinhold Company, New York, 1988, pp. 66-69.
126. Vertechs Design Inc., *The Problems of Outdoor Spaces for the Elderly*, Société canadienne d'hypothèques et de logement, Ottawa, 1983.
127. Victorian Council on the Ageing, *Resident Funded Housing for Elderly People*, Australie, 1980.
128. Wigdor, Blossom et David Foot, *The Over-Forty Society: Issues for Canada's Aging Population*, James Lorimer and Co., Toronto, 1988.
129. Wiley, John and Sons, *Retirement Housing Markets: Project Planning and Feasibility Analysis*, New York, 1991, p. 101.
Wiley, John and Sons, *Retirement Housing Markets: Project Planning and Feasibility Analysis*, New York, 1991, p. 119.
Wiley, John and Sons, *Retirement Housing Markets: Project Planning and Feasibility Analysis*, New York, 1991, p. 120.
130. Wilson, J.W., "Assessing the Walking Environment of the Elderly", (1982) *Plan Canada* 21:4.
131. Worley, Wilson, "Mass Market Conference Testing and Selling", (1989) *Retirement Housing Report*, vol. 3, n° 10, p. 12.
132. Wright, Stephen, "Telemarketing With Direct Mail: A New Strategy", 1991, *Retirement Housing Report*, vol. 5, n° 7, p. 2.



A n n e x e H

REMERCIEMENTS





La SCHL a commandé et dirigé la préparation de ce guide complet.

Le manuscrit du guide a été préparé par le Baycrest Centre for Geriatric Care, de Toronto. L'équipe chargée du projet a travaillé sous la direction de Moishe Greengarten, vice-président des Affaires publiques et communautaires du centre. Son chercheur principal et rédacteur était Tom Zizys. L'équipe était composée de Helmut Klassen, Sandra Leggat, Frank Lewinberg, Sandra Markus, Alex Newman et Stephanie Olin-Chapman.

Cette publication n'aurait pas pu être réalisée sans l'assistance et les conseils des personnes et organismes ci-après :

Dr. Leon Pastalan
Directeur
National Centre on Housing and Living
Arrangements for Older People
College of Architecture and Urban
Planning
University of Michigan

Joe Redmond
Président
International Care Corporation
Vancouver (C.-B.)

David Hicks
Président-directeur général
The Elliot Group
Guelph (Ontario)

Ron Corbett
Directeur
Commission du district d'aménagement
de Tantramar
Sackville (N.-B.)

Ivan Hale
Secrétaire national
La Voix—Le Réseau canadien des aînés
Ottawa (Ontario)

Lynn Hannly
Directeur
Communitas Group
Edmonton (Alberta)

Joan Harvey
Directeur, Planification stratégique
Division du vieillissement et des aînés
Santé Canada
Ottawa (Ontario)

Lillian Morgenthau
Présidente, Association canadienne des
individus retraités
Toronto (Ontario)

John Bassel
Ancien président, Association canadienne
des constructeurs d'habitations
Ottawa (Ontario)
et Président, Arcadia Group
Toronto (Ontario)

Susan Brecht
Présidente, Brecht Associates Incorporated
Market Feasibility, Program Planning and
Partnerships
Philadelphia, Penn

**Et les employés de la SCHL dont les
noms suivent :**

Pierre Bélanger
John Gare
Colin Crumb
Denis Myette
David Metzack
George Devine
Bruno Duhamel
John Herbert
Brian Gray

Luis Rodriguez, de la Division de la
recherche de la SCHL, s'est chargé de la
gestion du projet de recherche et a dirigé
la préparation du guide *Le logement des
aînés au Canada*.

A n n e x e I

I N D E X





A

- Accès aux services de soutien 43
- Achat différé 191
- Agence spécialisée dans la vente et la commercialisation 88
- Aide pour l'entretien ménager 170
- Aménagement d'un pavillon-jardin 42
- Analyse de faisabilité commerciale 61
 - Autres sources d'information 63
 - but premier 63
 - Confirmer les chiffres 63
 - Étude qualitative 61
 - données du recensement 64
 - Les statistiques sur les ménages 65
 - pourcentage de propriétaires 65
 - segments de revenu 65
 - étude quantitative 61
 - Évaluation des services de soutien nécessaires 64
 - Les établissements de soins de longue durée 64
 - organismes de réglementation 64
 - Statistique Canada 64
 - Informer le consommateur 63
 - Maillage 63
 - méthodes 61
 - Obtenir l'opinion des consommateurs 63
 - Vous aider à commercialiser le projet 63
- Analyse de faisabilité financière 66
- Analyse des données 66
 - Coûts 66
 - Revenus 67
 - frais de services 67
 - revenus accessoires 67
 - revenus des logements 67
 - sous-groupes 66
 - Trésorerie et seuil de rentabilité 67
 - questions 67
- Analyse des risques 67
 - taux de référence de l'industrie 71
 - taux de saturation du marché et le taux de pénétration du marché 68
 - du plus pessimiste au plus optimiste 68
 - évaluation la plus pessimiste 68

- façons d'interpréter les taux de pénétration 69
- ratios 69
- scénarios 68

Anthropométrie 131

Appartement accessoire 42

Appel de propositions 104

Appel de propositions public 103

Approbation du plan du site 114

Autres sources de financement par capitaux propres 203

B

Bâti-Flex 126

caractéristiques 126

Budget pro forma 106

Coût 106

Valeur 106

Valeur actuelle 106

C

Canadiens âgés 16

Ce qu'il ne sont pas 16

Qui sont-ils 16

Statistiques et tendances 17

Autres caractéristiques

démographiques 23

Emploi, revenu et retraite 20

L'origine ethnique 23

Les conditions de logement selon le type de ménage 18

Mobilité géographique 23

Répartition démographique 18

tendances les plus fréquentes 16

Caractéristiques architecturales 126

Cession-bail 42, 203

Choix de logement offerts aux aînés 149

Appartements accessoires 149

Appartements pour personnes âgées 154

Complexes résidentiels pour adultes 154

Coopératives d'habitation pour personnes âgées 154

Ensembles résidentiels récréatifs 154

Habitations communautaires 152

Les logements sans but lucratif 153



- Logement traditionnel 149
- Logements bifamiliaux 151
- Logements de type Abbeyfield 152
- Logements partagés 152
- Logements protégés 155
- Logements-foyers 154
- Maisons de retraite 154
- Parcs de maisons mobiles pour retraités 153
- Pavillons-jardins 151
- Résidence assistée 154
- Villages-retraite 155
- Code national du bâtiment 111
- Comité de occupants 234
- Comment attirer les propriétaires de maison 41
- Commercialisation des logements sans but lucratif 89
- Commercialisation permanente 94
 - activités bénévoles 94
 - bouche à oreille 94
 - participation communautaires 94
 - publicité 94
 - relations 94
- Compétence 211
 - Conseils 212
 - Antécédents 212
 - Capacité de gestion du projet 212
 - Capacité de gestion financière 212
 - Documents supplémentaires 212
 - États financiers complets 212
 - Organisation 212
 - Plan de commercialisation 212
- Conception des logements 31, 32
 - Accessibilité et adaptabilité 34
 - Conception axée sur le mode de vie 31
 - Conception axée sur le vieillissement 31
 - aires communes 31
 - Besoins physiques 31
 - Besoins psychologiques 32
 - Besoins sociaux 32
 - détails plus subtils 31
 - principales priorités 31
 - programme de commercialisation 31
- Conception-construction 101
- Conception-soumission-construction 99
- Conférence 83
- Conseils pour inciter les propriétaires à déménager 44
- Consultation des aînés 40
 - Les études faites après la prise de possession 40
 - rétroaction 41
- Contacts sociaux, activités récréatives et mode de vie 164
 - Dispositifs d'aide, nouvelles technologies et appareils ménagers 168
 - Loisirs et exercice 164
 - Mode de vie 165
 - Bénévolat 165
 - Éducation 165
 - programmes comparables aux Grands frères 165
 - Voyages 165
 - Sécurité 165
 - Services complémentaires 166
 - Services d'entretien 166
 - Services de repas 166
 - Services de soutien 166
 - services sur place 166
 - Services de transport 167
 - navette 168
- Contexte culturel 28
- Coopératives d'habitations 182
 - actionnariat 186
 - valeur de revente 187
 - actionnariat et la propriété du logement 187
 - Conseils pour les coopératives d'habitation 188
 - frais de logement mensuels 185
- Couples dont les enfants ne vivent plus à la maison 52
- Courants d'immigration 28
- Courtier immobilier 88
- Courtiers hypothécaires spécialisés 204
- D**
- Démarrage du projet 107
 - questions financières 108



Démence 148
bonne conception 148
Dîner à la carte 166
Document Z768 213
Dommages 121

E

Ensembles locatifs 88
Ententes d'aménagement 114
Ententes sur le logement social 114
Équipes de vente internes 88
Étape de la réalisation et de la construction 107
Étude qualitative 61
préférences à étudier du point de vue qualitatif auprès du marché du logement orienté vers un mode de vie actif 62
préférences à sonder auprès de la clientèle orientée vers les services comprennent 62
Études de marché 50
Études de marché formelles et informelles 50
preuves anecdotiques 50
Évaluation environnementale du site 213

F

Facteurs qui influent sur la décision du prêteur 204
Antécédents du promoteur 205
Assurance-prêt hypothécaire 210
avantages supplémentaires 210
Intérêt dans le projet 206
Modes d'occupation 205
Niveau de risque du projet 205
politiques de prêt 205
Prévisions de trésorerie 206
Coefficient de couverture de la dette 209
Rapport prêt-valeur 209
Revenu d'exploitation net 206
Qualité du projet 205
Sources de garanties secondaires 210
Type et taille du projet 205
Valeur nette du promoteur 205
Financement d'un ensemble résidentiel 200

coûts importants 200
frais de démarrage 200
Financement par emprunt 200
Financement par les résidents 202
Formulation d'une idée 107
questions financières 108
coûts accessoires 109
coûts de base 109
dépenses finales 109
financement extérieur 109
garantie du prêt 110
intérêt dans le terrain 108
investir leur temps 108
première source de financement 109
réserver le terrain 109

G

Garanties 211
Conseils pour satisfaire le prêteur 213
Génération de clients potentiels 90
Conseils utiles pour le recrutement et le suivi des clients potentiels 90
Gestion de construction 100
directeur de travaux 100
Le directeur de travaux dans le rôle de conseiller 100
Le directeur de travaux dans le rôle de mandataire 100
Le directeur de travaux dans le rôle d'entrepreneur général 100
Gestion de l'actif 235
Baux 236
motifs d'éviction 236
règlements applicables 236
renseignements 236
services 236
Entretien planifié et rénovations 238
Entretien préventif 238
ingénieur en bâtiment qualifié 238
Nettoyage et entretien 238
préparation d'un budget 236
Gestion de l'équipe chargée du projet 115
Aspects importants du travail d'équipe 116
chef de projet 116
équipe de conception-soumission-construction 116



- L'équipe de construction-
gestion 116
- Liaison 117
- Groupe ethnique 32
- Groupes d'âge 50
- H**
- Handicaps physiques 147
- I**
- Indemnisation des accidents du travail 120
- Indice de transmission du son (STC) 134
- Interaction sociale 32
- Joseph Rowntree Foundation Trust 194
- L**
- L'indépendance 31
- L'information des clients potentiels 41
- L'inspection 119
 - inspection finale 120
 - certificat d'occupation 120
 - dispositions des garanties 120
 - certificat de quasi-achèvement 121
 - fermeture des livres 121
 - période de garantie 120
- La concurrence 59
 - analyse de la concurrence 60
 - examiner en détail 60
 - logements existants 60
 - renseignements 60
- La sélection des membres de l'équipe 102
 - Sélection formelle 103
 - appel de propositions sur invitation 103
 - entrevue sur invitation 103
 - Sélection informelle 102
- Le code du bâtiment 111
- Le plan de commercialisation 81
 - calendrier de commercialisation 81
 - Événements promotionnels 82
 - maillage 82
 - conseil consultatif 82
 - conseil d'administration 82
 - dirigeants communautaires 82
 - secteur de la santé 82
 - moment où le projet sera mis en œuvre et indiqué 81
- Le processus d'aménagement du territoire 111
 - changements de zonage 113
 - L'approbation finale 114
- Le site 55
 - caractéristiques du marché 59
 - Connaissances des options de logement pour les aînés 59
 - Construction et activité immobilière 59
 - Délimitation du marché 57
 - sondages 57
 - L'emplacement 55
 - Principales considérations 55
 - prix 55
 - Services et commodités offerts à proximité 56
 - Conseils utiles pour le choix des services et des installations 56
 - magasiner tous les jours 56
 - Tendances socio-économiques 59
 - Type d'aménagement 55
 - Voisinage 57
 - autres facteurs 57
 - Conseils utiles pour évaluer le quartier 58
- Les contrats de construction 118
 - Le choix du bon type de contrat 119
 - prix de revient plus pourcentage 118
 - prix fixe 118
 - prix unitaire 118
- Les logements sans but lucratif 89
- Liste de lacunes 119
- Livraison des services 175
 - Paiement et financement 175
 - Partenariats stratégiques 175
 - organismes 176
- Localités rurales 30
 - Les localités du Nord 31
 - vieillesse de la population 30
- Location des ensembles résidentiels offrant des services de soutien 90
- Logement en copropriété 182
 - association de propriétaires 184
 - Conseils pour les logements en copropriété 186



- leasehold condominiums 186
- Logement orienté vers les services 54
- Logement orienté vers un mode de vie actif 52
- Logements indépendants 54
- Logements individuels 192
 - Villages-retraite de soins de longue durée 193
- Logements locatifs 184
 - Conseils pour les logements locatifs 184
 - logements-foyer 184
- Loi sur la protection des locataires 188
- M**
- Maintien à domicile 38
 - facteurs 40
- Maison saine 126
- Maladie d'Alzheimer 148
- Marché cible 50
 - Segmentation selon d'autres caractéristiques 54
 - L'actif 54
 - Mode d'occupation recherché 55
 - possession d'un logement 54
 - Situation matrimoniale, sexe et type de ménage 54
 - Segmentation selon l'âge 50
 - Segmentation selon le mode de vie 52
- Marché des aînés 91
- Matériel de commercialisation 83
- Messages de commercialisation 79
 - Nom du produit 79
 - différences régionales 80
- Migration 23
- Mode de réalisation 99
- Modèles de gestion 220
 - gestion contractuelle 220
 - gestion directe 220
 - partenariat avec un fournisseur de services 220
- Modes d'occupation 188
 - Bails viagers 190
 - avantages 192
 - paiement forfaitaire 190

- Conseils pour les ensembles résidentiels avec participation à la mise de fonds 191
- Conseils pour les ensembles résidentiels en tenure à bail 189
 - copropriétés en tenure à bail 189
- Ensembles résidentiels mixtes 194
 - éventail de services 194
 - questions de planification et d'exploitation 195
- Location viagère 192
- Mode d'occupation mixte 193
- Mode d'occupation mixte et souple 194
- Participation à la mise de fonds 190
- Propriété partagée 190
- Tenure à bail 188
- Modification au plan officiel 114
- Modification aux règlements de zonage 114
- Montant annuel net de liquidités 67
- Montant forfaitaire 192
- O**
- Options qui permettent aux propriétaires de continuer d'occuper leur maison 41
 - Modification du logement pour répondre aux besoins actuels 41
- P**
- Partage d'un logement 42
- Partenariat 100
- Plan d'aménagement du territoire 110
 - les plans d'aménagement 110
 - autres questions 111
 - hauteur, volume et situation de l'immeuble 111
 - la densité 111
 - les plans de lotissement 110
 - les plans de zonage 110
 - plans qui régissent l'aménagement d'un terrain 110
 - les plans de zones spéciales 110
 - plan officiel 110
- Plan de commercialisation 78
- Budget 86
 - logements sans but lucratif 87
- choix du moment 86
- échancier 86



- communauté 92
- Considérations particulières 89
- déménagement 94
- étude de marché 86
- evenu fixe 93
- information 91
- la bonne image 91
- modalités de financement attrayantes 93
- négativité 92
- patient 93
- Plan médiatique 84
 - Affichage 84
 - Annonces dans les périodiques 84
 - Internet 85
 - Journaux 84
 - Publicité postale 84
 - Radio et télévision 85
- réputation 92
- sécurité 92
- Ventes et location 87
 - bureau des ventes 87
 - Location des ensembles résidentiels financés par les résidents et en bail viager 89
 - Location des logements 88
 - logements sans but lucratif 89
- Politiques d'accueil 223
- Pourcentage de propriétaires 20
- Préférences et options relatives au logement 28
 - crainte de se retrouver dans un établissement 28
- Prêt à remboursement différé 43
- Prêt hypothécaire 202
- Prêt hypothécaire inversé 202
- Prêt hypothécaire inversé 3 42
- prêteur agréé par la compagnie 204
- Prêts hypothécaires avec participation à la mise de fonds 203
- Principes de planification et de conception 128
 - Espace extérieur 135
 - Allées 135
 - Conseils pour la conception des espaces extérieurs 136
 - Jardins 136
 - Stationnement 135
- Espace intérieur 136
 - Aires de service 140
 - Ascenseurs 137
 - Conseils pour la conception des espaces communs 138
 - Conseils pour la conception des salles à manger communes 139
 - Couloirs 137
 - Installations récréatives 140
 - La salle à manger 139
 - Le vestibule 138
 - Panneaux indicateurs 137
 - Rampes d'accès 137
 - Téléphones 138
 - Toilettes publiques 138
- Espace privé 140
 - Chambres à coucher 142
 - Conseils pour accroître le sentiment de sécurité 135
 - Conseils pour l'insonorisation 134
 - Conseils pour la conception des cuisines 142
 - Conseils pour la conception des salles de bains 143
 - Cuisine 141
 - Entrée du logement 140
 - Entrées de l'immeuble 134
 - Insonorisation 134
 - Patios et balcons 143
 - Salle à manger 141
 - Salle d'entreposage, de service et de lavage 142
 - Salle de bains 142
 - Salon 141
 - Sécurité 134
 - Vision, perception et éclairage 132
- Mobilité et commodité 130
 - Conseils pour l'éclairage 133
 - Conseils pour la conception des escaliers 132
 - Conseils pour la conception des fenêtres 133
 - Conseils pour la confection des portes 131



- Détails de conception visant à augmenter la dextérité manuelle et la mobilité 130
- Niveaux de confort 132
- Portes et escaliers 131
- Prix minimum requis 81
 - Options financières 81
 - techniques 81
- Problèmes de planification 145
 - Considérations particulières 147
 - caractéristiques architecturales 147
 - handicaps physiques 147
 - Technologie 148
 - Densité 146
 - homogénéité par opposition à la diversité 145
 - Installations souples à usage multiple 147
 - Jardins publics et parcs thérapeutiques 147
 - L'environnement pour les piétons 146
 - ratio d'installations publiques 145
 - séparation plutôt que l'intégration des utilisations des terrains 145
 - Terrain commun 147
 - Transport 146
 - conditions de marche 146
 - services de transport spéciaux 146
 - transports en commun 146
 - villages réservés aux gens d'un certain groupe d'âge 145
- Processus de consultation du public 114
 - Assemblées publiques 114
 - Bulletins de nouvelles 114
 - Comités de travail 114
 - Visites libres 114
- Proposition de financement 210
 - Comment convaincre le prêteur 211
 - Absorption actuelle 211
 - Concurrence future 211
 - Demande future 211
 - Offre actuelle 211
 - Potentiel de commercialisation des logements proposés 211
- Propriété absolue 182

Conseils pour les ensembles résidentiels en propriété absolue 182

Q

- Questions à examiner pour la planification, la conception et la construction 176
 - Aires communes 177
 - Logement individuel 176
 - Maintien à domicile 176
- Questions particulières à considérer pour le marché des aînés 222
 - Adaptation à l'évolution des besoins 225
 - Autres questions 231
 - Compatibilité entre le complexe résidentiel et ses occupants 223
 - Loisirs et contacts sociaux 228
 - activités organisées 229
 - service de promotion de la santé 229
 - mode de vie 222
 - Éléments importants 222
 - Orientation des résidents 224
 - guide des occupants 225
 - Politiques à l'égard des déménagements 223
 - Évaluation à l'arrivée 224
- Sécurité 226
 - Exemple de liste de sécurité 227
 - mesures d'urgence 226
 - prévention des incendies 226
 - procédure à suivre 226
 - sécurité 226
- Services alimentaires 229
- Urgences 227
 - procédure d'urgence à suivre 227

R

- Raisons de déménager 28
 - faire des concessions 28
 - l'accès aux commodités et aux services de soutien 28
 - l'entretien et des réparations 29
 - Les variables de risque 29
- Récents retraités 52
- Renonciations 121
- Retraités plus âgés 52



Revenu d'exploitation net (REN) 206
Rôle de la gestion 218

Gestion de l'immeuble 218
idéologie 218
jouer plusieurs rôles 219
Les relations avec la clientèle 219
liens avec les parties prenantes de
l'extérieur 219
Participation 218

S

Sécurité 32, 34
Segmentation selon l'âge 50
Services 35, 173
 expérience de vos concurrents 174
 Genres d'aide 35
 dispensateurs de soins 37
 groupe d'âge cible 173
 L'importance des services 35
 lacunes dans les services 173
 Organisation des services 37
 façons novatrices 37
 plans initiaux 174
 possibilités de partenariat 174
 réglementation 174
Services à domicile 166
Services de soins à domicile 54
Services de soins personnels 170
Services et commodités 162
 Caractère de l'ensemble résidentiel 162
 Méthodes utilisées 163
 raisons qui incitent les personnes âgées
 à déménager 162
 Services à domicile 170
 Services et installations sur place 170
 Salle à manger 170
 Services de promotion de la
 santé 171
 Services médicaux 171
 Services sociaux 171
 Vente au détail 171
Services professionnels 170
Seuil de rentabilité 67
Soumission de sélection préalable 103
Sources de financement par capitaux
propres 200

Capitaux et ressources propres du
promoteur 201
Coentreprises ou sociétés en
commandite 201
Partenariats 201
Prêts hypothécaires inversés 202
Subventions ou programmes
gouvernementaux 203
Sources de financement par emprunt 204
 financement hypothécaire 204
 financement provisoire ou de
 construction 204
Souscripteurs de prêts hypothécaires 206
Stratégie de commercialisation 78
 Caractéristiques particulières du
 produit 80
 Définition du marché 78
 caractéristiques des clients
 potentiels 78
 Définition du produit 79
 Emplacement 79
 Prix du produit 80
 Type de produit 79
 Positionnement du produit sur le
 marché 78

T

Taux d'absorption 67, 70
 Facteurs influant sur le taux de
 pénétration et d'absorption 72
Taux de saturation du marché 69
Télémarketing 85
Tester et raffiner votre concept 105
 Analyse de faisabilité commerciale 106
 Approbation des services
 d'urbanisme 107
 L'analyse de faisabilité financière 107
 L'idée 105
 Plan de commercialisation 107
Types de financement 200
 financement par capitaux 200

V

Valeur de revente 187
Valeur marchande 213
Visites amicales 170



W

WheelTrans 56

Z

Zone de marché naturelle 58

Zone du marché 92

Zone du marché primaire 58

Zone du marché secondaire 58